الجودة مسؤلية الجميع



مجلة عالم الجودة الكترونية 2013

مجلة علمية عربية متخصصة في علوم و تطبيقات الجودة و نظم الإدارة

أمانتنا أمتنا و عالمنا الجودة و النشر العلمي المتخصص في عالم الجودة غايتنا

اقرأ في هذا العدد









الجودة المرئية



تليجرام: هنا سور الأزبكية

مجلة عالم الجودة

العدد السابع يناير 2013

الموقع الرسمي لمجلة عالم الجودة

www.alamelgawda.com


مسجلة دولياً بتصريح من بيرمنجهام البريطانية للطباعة و النشر برقم No.5740279UK






كلمة مجلة عالم الجودة

مجلة عالم الجودة أول مجلة علمية عربية متخصصة بشتى علوم الجودة كانت البداية بفكرة وهى أن يكون لنا بيت يأوي محبين الجودة بمختلف إنتمائتهم وبمختلف مجالاتهم حيث انطلقت الفكرة من مهد حلم ظل يراودنا لتخرج إلى النور من خلال كوكبة من عالمنا العربي قبلت التحدي وأخذت على عاتقها أمانة إخراج مجلة علمية عربية متخصصة في علوم الجودة فكانت مجلة عالم الجودة نرحب بكل محبي الجودة وعشاقها ,نرحب بكل قلم حر وجرئ ليتناول مشكلات الجودة وهمومها في عالمنا العربي , نرحب بكل من كان لديه علم وقرر ألا يكتمه ليقف بين ثنايا أفكاره ليحتكره لنفسه فقط , نرحب بكل معطاء أتخذ قراره بأن يكون نافعا لنفسه وللآخرين ولأمته التي تصارع من أجل تبوء مكانتها بين الأمم المتقدمة نرحب بكل باحث عن معلومة ربما يجدها لدينا لنكون سببا في أن يمسك بقلمه يوما ويواصل العطاء نرحب بكم جميعا في عالمنا عالم الجودة

رؤيتنا

أمانتنا أمتنا وعالمنا الجودة والنشر العلمي المتخصص في عالم الجودة غايتنا وأن نكون المصدر الأول في العالم العربي والعالم أجمع لعلوم الجودة وتطبيقاتها.

رسالتنا

مجلة عالم الجودة مجلة علمية دورية متخصصة تصدر عن مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات وأنظمة الجودة. أردنا بتواجدنا أن نكون أول مجلة عربية متخصصة في كل أفرع وعلوم وتطبيقات الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية وغيرها من أنظمة الجودة وذلك من خلال:

1.مقالات متخصصة في شتى علوم الجودة

2.أبحاث علمية عربية ودولية

3.مقابلات لرواد الجودة في العالم العربي وعالميا

4.متابعة كل ما هو جديد في عالم الجودة من أخبار ومنتجات ومواصفات وندوات ومؤتمرات عربيا ودوليا.

مدعمين بكوادر عربية متخصصة في شتى مجالات الجودة أخذت على عاتقها أمانة نشر ثقافة الجودة في مجتمعات عربية باتت في أشد الحاجة إليها, حاملين لواء الجودة عالمنا ومهمتنا توصيله إلى أمتنا العربية والعالم أجمع.

اقـــــرأ

في هـــذا العـدد

أرسل مقالك

يسعد مجلة عالم الجودة أن تستقبل مقالك أو بحثك لنشره ضمن أعداها وذلك طبقا لشروط النشر التالية

سياسة النشر في المجلة

طبيعة المجلة، هو التخصص الفني والتطبيقي لكل ما يتعلق بتطبيقات الجودة ونظمها الإدارية، و المجلة ملتزمة بنشر المعلومة في ضوء هذه السياسة بشرط أن تتحقق في المقالات أو الموضوعات أو البحوث أو أي مشاركة الشروط الآتية :

1. أن يكون المقال أو البحث من إعداد الكاتب نفسه.
2. ألا يكون تم نشره في مجلات تشبه طبيعة النشر في مجلة عالم الجودة.
3. توفر شروط المقال من الناحية اللغوية و الفنية في المقالات المرسلة.
4. توفر شروط البحث العلمي في كل بحث مرسل إلى المجلة.
5. تقبل المجلة كل البحوث باللغة العربية أو الانجليزية نظرا لطبيعة المجلة العلمية.
6. ألا يقل البحث أو المقالة المرسلة إلى المجلة عن صفحة واحدة من صفحات word و ألا يزيد عن 10 صفحات بخط حجمه16 بما فيه الرسومات و الجداول.
7. تمنح الأهمية للمقالات المترجمة.
8. أن تكون المقالات و البحوث في ضوء طبيعة المجلة العلمية و الإدارية.
9. للمجلة الحق في نشر أو عدم نشر المقال أو البحوث المرسلة إليها، مع إبداء الأسباب لصاحب العمل من اجل التوضيح.
10. يفضل إرسال السيرة الذاتية للمؤلف

يتم إرسال المقالات عبر البريد الإلكتروني التالي:

info@alamelgawda.com

تنويه



التعريف بمجلة عالم الجودة

الموقع الرسمي لمجلة عالم الجودة

http://www.alamelgawda.com

من نحن

نحن مجلة عالم الجودة أول مجلة الكترونية علمية متخصصة في الجودة وعلومها المختلفة تصدر باللغة العربية, تصدر المجلة برعاية مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات وأنظمة الجودة,تأسست المجلة رسميا فى ال24 من يونيو 2010 ميلاديا وصدر العدد الأول فى أغسطس 2010 ميلاديا.

دورية الإصدار



ربع سنوية (كل ثلاث شهور)

أهداف المجلة

1. نشر ثقافة الجودة في المجتمع العربي
2. تبسيط علوم الجودة ونشرها في مقالات دورية
3. متابعة كل ما هو جديد في عالم الجودة
4. توفير مصدر عربي لمعلومات الجودة يساعد المبتدئين على التبحر في هذا العالم الكبير
5. نشر الأبحاث العلمية المتخصصة في الجودة
6. متابعة أخبار المواصفات والجديد فيها والخاصة بمجالات الجودة
7. متابعة كل ما هو جديد من أجهزة ومعدات تستخدم في تطبيقات الجودة المختلفة
8. عمل استبيانات دورية متخصصة تناقش بعض القضايا المطروحة عالميا وعربيا في مجالات الجودة
9. متابعة الندوات والمؤتمرات العلمية التي تعقد على مستوى الوطن العربي وعالميا في مجالات الجودة
10. عقد لقاءات و مقابلات علمية مع المتخصصين في الجودة بالعالم العربي وأيضا على المستوى الدولي



الراعي الرسمي لمجلة عالم الجودة



نحن مؤسسة التقنية

نعمل في جميع مجالات التطوير والتدريب والاستشارات لأنظمة الجودة.
كما نحمل على عاتقنا أمانة نقل علوم وثقافات الجودة إلى عالمنا العربي من خلال النشر العلمي المتخصص في جميع مجالات الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية وذلك من خلال مجلة علمية متخصصة في هذه العلوم وهي مجلة عالم الجودة وهي أول مجلة علمية عربية متخصصة في شتى مجالات الجودة.
يدعمنا مجموعة كبيرة من المتخصصين والباحثين والاستشاريين العرب والذين يتعاونون معنا في مجالات التدريب والاستشارات كما يتعاونون معنا في مجال النشر العلمي المتخصص من خلال مقالات ومقابلات وأبحاث علمية وأخبار عالمية.

كما أخذنا على عاتقنا إيجاد بوابات مفتوحة على عالمنا العربي نستطيع من خلالها فتح ساحات للحوار الحر والبناء وتكون منبرا لنقل وتبادل الخبرات والمعلومات حول نظم إدارة الجودة وتطبيقاتها وذلك من خلال منتديات عالم الجودة وهي أول منتديات عربية متخصصة وشاملة لكل أفرع وعلوم الجودة

مقر مؤسسة التقنية

جمهورية مصر العربية - العاشر من رمضان
ت: 00201008415359
www.altaknyia.com

كلمة مؤسسة التقنية

أدركنا في البداية أن عميلنا هو محور عملنا وأن رضائه غاية نسعى إليها وأن جودة خدماتنا تعزيز لرؤيتنا ولهذا كانت مؤسسة التقنية للتطوير والتدريب والاستشارات وأنظمة الجودة متخصصون في:

- تقديم استشارات التطوير للأنظمة القائمة بالشركات والمؤسسات.
- تقديم استشارات التأهيل وبناء نظم الجودة للشركات التي تسعى لبناء نظم إدارية فعالة ومؤثرة ورفع جودة منتجاتها أو خدماتها.
- تقديم دعم تدريبي لرفع مهارات وقدرات موظفي الشركات بما يتناسب مع نظم الإدارة الحديثة وأنظمة الجودة.

منهجية مؤسسة التقنية

تعتمد منهجية مؤسسة التقنية في العمل على منظومة إدارية معروفة وهى دائرة ديمنج للتحسين المستمر:

التخطيط Plan :

نخطط لتقديم تدريب و استشارات فعالة نضمن من ورائها تحقيق قيمة مضافة لعملائنا.

التنفيذ Do:

ننفذ برامجنا التدريبية وأعمالنا الاستشارية بطرق متطورة وبمنهجيات حديثة معتمدين على مجموعة من أفضل الكوادر والاستشاريين والخبراء العرب والعالمين.

الفحص والتقييم Check:

نقيم برامجنا التدريبية وأعمالنا الاستشارية ونأخذ التغذية الراجعة من عملائنا لتطوير خدماتنا.

التأكيد والتنميط Act:

نتأكد من نجاح برامجنا التدريبية وأعمالنا الاستشارية ونحسن فيها تبعا لرغبات عملائنا وقياسا على تحقيق النتائج المرجوة منها ثم نتخذها منهجا وأسلوبا للعمل نسعى لتطويره باستمرار.

قدم نفسك لجمهورك وزبائنك

وأثبت أنك قد المنافسة

إذا كنت شركة أو مصنع أو هيئة حكومية أو مستشفى أو مدرسة عامة أو خاصة أو مركز تدريب أو شركة إستشارات أو أى منظمة تقدم منتج أو خدمة وعايز تظهر قيمة منتجك وقيمة الجودة فى منظمتك الفرصة متاحة الأن أمامك ومن خلال مجلة عالم الجودة العربية لتقدم نفسك للجميع ولزبائنك.

الجودة مش بس مطلب .... الجودة ميزة تنافسية .... مش بس كده بل هى أهم ميزة

تنشر مجلة عالم الجودة بدءا من العدد القادم بأذن الله تعالى باب الجودة والشركات فعلى المنظمات التى ترغب بالمشاركة فى هذا الباب كتابة موضوع لا يقل عن صفحتين ولا يزيد عن 5 صفحات بما فيها الصور على أن يكون تسلسل الموضوع كالتالى :



1. أسم الشركة
2. عنوان الشركة
3. الموقع الإلكترونى
4. البريد:
5. التليفونات
6. نبذة عن الشركة:
7. أسم مدير الجودة
8. صور من المنظمة ولمنتجاتها أو خدماتها
9. سياسة الجودة
10. الرؤية والرسالة والقيم
11. أهم الأهداف الإستراتيجية للشركة
12. مدى إنتشار ثقافة الجودة بالشركة ؟
13. ماهى منتجات الشركة ؟
14. ما هى مواصفات المنتجات المطبقة ؟
15. ما هى خصائص الجودة لهذه المنتجات ؟
16. من هو الجمهور المستهدف للمنتج ؟
17. ما هى متطلبات رضا الزبون؟
18. ما هى مميزات منتجك بالنسبة للمنتجات المثيلة بالسوق؟
19. كيفية تطبيق الجودة ؟
20. هل تطبق نظام جودة ؟
21. ما دور توكيد الجودة ؟
22. ما دور مراقبة الجودة ؟
23. أهم الأجهزة المستخدمة فى الرقابة على جودة المنتجات
24. صور لخطوط الإنتاج أو من داخل المنظمة
25. صور للمنتجات
26. أى معلومات إضافية تريد المنظمة تضمينها فى الموضوع

يتم نشر موضوع واحد فقط بالعدد

للإستفسار عن سعر الخدمة يمكنكم الاتصال بالتالى

00201008415359

info@alamelgawda.com





الجودة السعودية والبحث عن الريادة العالمية

الكاتب : مهندس مجدى خطاب
رئيس تحرير المجلة

إنطلقت المملكة العربية السعودية فى تطبيق أول مشروع عربى طموح لتطبيق الجودة فى كل مناحى الحياة السعودية وذلك من خلال برنامج ورؤية طموحة تهدف لأن تكون المملكة نموذجا متفردا لتطبيق الجودة فى الوطن العربى بل والعالم أجمع وذلك من خلال رؤية خادم الحرمين الشرفين حفظه الله لأن



تكون المملكة معيارا عالميا فى تطبيق الجودة بحلول عام 2020 م , فهل حقا المملكة العربية السعودية مؤهلة لهذه الريادة العربية والعالمية؟

أعتقد أنه ربما ليس من السهل الإجابة على هذا السؤال الأن فالمشروع مازال فى بداياته الأولى ولكن هناك الكثير من المؤشرات والتى من الممكن ان تساعد فى الإجابة على هذا السؤال , كما أن هناك بعض العقبات والتى لو تم التعامل معها بشكل منهجى وصحيح لكانت مساعدا وبشدة على تحقيق هذه الرؤية الطموحة لقائد وشعب يستحق هذه الريادة.

أولا: مؤشرات النجاح للرؤية السعودية فى تطبيق الجودة معيارا عالميا سعوديا

1. تحتاج الجودة لنجاحها فى التطبيق التزاما عاليا من الإدارة العليا وليس أبلغ من ذلك فى الحالة السعودية من التزام أكبر مسؤول بالمملكة بهذه الرؤية و التبنى لخادم الحرمين الشريفين لهذا المعيار.
2. تحتاج الجودة الدعم المادى والمالى وقد رصدت المملكة فى موازنتها وخططها المستقبلية المبالغ الكافية لتنفيذ هذه الرؤية.
3. تحتاج الجودة الى كفاءات وجدارات بشرية مدربة وعلى درجة عالية من الكفائة العلمية وهى متوفرة الى حد كبير فى الشباب والأكاديميين السعوديين , كما أن المملكة لا تبخل فى سبيل ذلك بجلب الكفاءات والخبرات المتميزة سواء كانت عربية أو عالمية.
4. تحتاج الجودة الى وقت لنشر ثقافتها وغرس تطبيقاتها وجعلها منهاجا عمليا وقد حددت الرؤية السعودية فترة زمنية تبدو كافية وهى اكثر من ثمانى سنوات حتى عام 2020 م.
5. تحتاج الجودة الى دعما ومشاركة من الأفراد وقد بدء يظهر ذلك جليا داخل المجتمع السعودى الباحث عن الجودة وعلومها وتطبيقاتها وثقافتها والمتوجه الى الجامعات والأكاديميات وبيوت الخبرة والمراكز الإستشارية والتدريبية المحلية منها والعربية والعالمية.

كل هذه المؤشرات وغيرها الكثير من العوامل الداعمة والمبشرة بشدة لنجاح رؤية المملكة لتصبح فعليا معيارا عالميا لتطبيق الجودة.

ولكن وكما نعلم فإن لكل خطة ورؤية عقبات قد تعيق نجاحها وتحقيق أهدافها فما هى هذه العقبات المتوقعة والتى ربما تؤثر على نجاح أو حتى فعالية رؤية المملكة لتطبيق الجودة ؟



ثانياً : أعتقد ومن وجهة نظر شخصية مبنية على بعض من الخبرات فى العالم العربى أن من اهم هذه العقبات التالى:

1. التسرع فى حصد نتائج وثمار تطبيق الجودة وعدم الصبر حتى نهاية تطبيق الخطة.
2. أن تتحول رؤية المملكة للجودة الى مجرد مباهة فقط بخطة ورؤية , وتكون الأعمال مجرد دعايات ورسائل صحفية وأخبار تليفزيونية من هنا وهناك تظهر نجاحات ربما يكون مبالغ فيها.
3. أن يتم التركيز فقط على المفاهيم والأفكار ومسميات الجودة ونظمها دون التطبيق الفعال والعملى.
4. أن يتم تجويف نظم إدارة الجودة من مضمونها فيكون الهدف من وراء تطبيقها هو الشهادات الممنوحة أو الإعتمادات المحلية او العالمية.
5. أن يتم تجاهل القلب النابض للجودة داخل النظم الإدارية وهو رقابة الجودة الحقيقية والفعلية للخدمات والمنتجات وذلك بتجاهل بناء نظم داخلية لرقابة الجودة ضمن النظم الإدارية.
6. إغفال الدور الهام للعلوم الإحصائية وتطبيقاتها فى الجودة بداية من وضع طرق لجمع البيانات مرورا الى تحليلها ووصولا الى إستخلاص الحقائق والمعلومات من هذه البيانات.
7. وأخيرا وهو من أهم وأكبر العقبات والمؤثرات لنجاح تطبيق الجودة وهو عدم وجود جهات رقابية فعالة تراقب أعمال الجهات الإستشارية والجهات المانحة حتى لا تتحول فى عملها الى مجرد جهات بائعة لشهادات فقط.

ختاما أتمنى للمملكة العربية السعودية النجاح والسداد فى تنفيذ تلك الرؤية الطموحة والرائدة وأن تصبح المملكة يابان العرب وأن تكون حقا معيارا عربيا وأسيويا وعالميا فى تطبيق الجودة.

قارئ مجلة عالم الجودة العزيز علينا , نعتذر لك بشدة لتأخر العدد السابع ولكن العذر لنا إننا مصرون على أن نقدم لك أفضل ما لدينا , وهذا ما سوف تراه معنا بالعدد السابع من عالم الجودة وستجد ما يثلج صدرك ويضيف لك الكثير , قراء عالم الجودة الأفاضل مرحبا بكم فى العدد السابع.

أمرح مع الجودة

سيناريو دكتور أحمد خالد توفيق
رسوم دكتور أشرف حمدي



















عاوز كمية الأوزون اللي بتخرج من بيتك في الساعة.. وبعدين تعمل جدول ينظم الجدول الأول، عشان تنبثق لجنة رابعة عن اللجنة الأولى تكون مهمتها تحديد مهام اللجنة الثالثة..
9


لا مؤاخذة يا باشا.. عاوزة بس أخلص ورق المعاش بتاعي..
واحنا بنلعب؟.. ما حدش فاضي لك هنا.. بقول لك جودة.. جودة.. جودة..
عمرنا ما حنتقدم أبدًا!
10


شفت الملف بتاعي؟.. الأستاذ.. قصدي المدير قال إنه شيك أوي وخلى الفصل كله يصقف لي..
الأستاذ.. قصدي المدير قال إن ملفي ممتاز، وخلاني أنا أكتب أسماء اللي بيتكلموا على السبورة..
11


لا مؤاخذة يا باشا.. مكافأة الجودة بتاعتك جت..
طول اليوم أمضي وأقبض.. أنا فعلاً تعبت.. لكن عشان الشغل يهون كل شيء..
12


بقلنا أربع ساعات مجتمعين ننظم الشغل...
فعلاً.. مشغولين في تنظيم الشغل لدرجة ما فيش أي وقت نشتغل فيه..
14


بتقول إيه؟.. أزمة اقتصادية في أوروبا؟.. فلوس الاتحاد الأوروبي وقفت؟
14


يا فرحة كانت مالية عنيا.. واستكترتها الدنيا عليا...
15


ما شاء الله..
16


إنت بتضيع وقتك في إيه يا فندي منك له؟.. جودة إيه وزفت إيه؟..
إنتم هنا عشان تملوا ورق؟.. هيا حضانة؟
عمرنا ما حنتقدم أبدًا!
17



مهندس / حسن المنسي

أخبار عالم المواصفات

الإتحاد الدولى لمستخدمى المواصفات





iFAN

Our Vision: elimination of technical barriers to trade by use of International Standards

رؤيتنا: القضاء على الحواجز التقنية أمام التجارة من خلال استخدام المواصفات الدولية

نشأة الإتحاد :

- الاتحاد الدولي لمستخدمى المواصفات هو إتحاد مستقل لا يهدف إلى الربح وهو إتحاد دولي للمنظمات الوطنية لتطبيق المواصفات، وكذلك الشركات والجمعيات المهنية والتجارية، والوكالات الحكومية، المعنية باستخدام المواصفات.
- وقد تأسس في عام 1974 عندما اجتمعت 11 منظمة وطنية للمواصفات في باريس لعقد مؤتمر دولي.

أهداف الإتحاد :

يهدف الاتحاد الدولي لمستخدمى المواصفات في جملة أمور ما يلي:

1. تعزيز تنفيذ المواصفات موحدة دون إنحراف ووضع حلول لمشاكل مستخدمي المواصفات دون الإخلال بالمواصفات نفسها
2. توطيد مصالح مستخدمي المواصفات مع وجهات النظر حول جميع جوانب التقييس وتقييم التطابق، وكذلك تعزيز التعاون مع الهيئات الدولية والإقليمية (مثل ISO، IEC، ITU، CEN، CENELEC، COPANT،
وما إلى ذلك) من أجل توصيل وجهات نظر المستخدمين لهذه المنظمات
3. تعزيز التواصل في مجال التقييس الدولى وتقييم التطابق

عضوية الإتحاد

يمنح الإتحاد عضوية مفتوحة لخمس فئات من الأعضاء وهم:

- (الهيئات الأعضاء – الشركات الأعضاء- الهيئات الوطنية النامية الأعضاء- الشركات الأعضاء المحتملين- الأعضاء المنتسبين)
- الهيئات الأعضاء: وهى الهيئات الوطنية للمواصفات.
- الشركات الأعضاء: وهى الشركات، الإتحادات المهنية والتجارية، والوكالات الحكومية المهتمة بالمواصفات.
- الهيئات الوطنية النامية الأعضاء: وهى الهيئات الوطنية للمواصفات ذات الموارد الاقتصادية المحدودة.
- الشركات الأعضاء المحتملين: وهى الشركات، الاتحادات المهنية والتجارية والوكالات الحكومية التي تتعامل مع استخدام المواصفات والمشاركة في أنشطة الإتحاد بهدف أن تصبح من الشركات الأعضاء.
- الأعضاء المنتسبين: هم الأفراد الذين قد يشاركوا فى أعمال الإتحاد كخبراء على قدر معرفتهم المهنية وخبرتهم بالمواصفات.

المؤتمر الدولي للإتحاد

- يعقد الاتحاد مؤتمر دولي مرة كل ثلاث سنوات، بالتزامن مع الجمعية العمومية للأعضاء.
- عقد أخر مؤتمر دولي للإتحاد (المؤتمر 13) في سياتل في عام 2010.

الموقع الإلكترونى للإتحاد

www.ifan.org



World Standards Day Message **Message No. 43** **14 October 2012** **Less waste, better results –** **Standards increase efficiency**	**رســـــالة اليوم العالمي للمواصفات** **الرسالة رقم** 43 **14 أكتوبر** 2012 **فاقـــد أقل، نتائج أفضـــل –** **المواصفــــــــــات تزيد الكفاءة**
International standards such as those from IEC, ISO and ITU are crucial for increasing efficiency. This issue has come to the forefront as global challenges like sustainability and financial uncertainty mean that organizations are challenged to achieve better results with less waste.	تلعب المواصفات القياسية الدولية – مثل تلك التي تصدرها كل من اللجنة الدولية الكهروتقنية IEC، المنظمة الدولية للتقييس ISO، الإتحاد الدولي للإتصالات ITU دوراً هاماً في زيادة الكفاءة. ويأتي هذا الموضوع في الصدارة حيث أن التحديات العالمية مثل الإستدامة واللايقين مالياً تشيرإلي أن المنشآت يواجهها تحديات لتحقيق نتائج أفضل مع نفايات أقل.
Quite simply, efficiency indicates the ability to achieve objectives by implementing processes to develop products or services of optimal quality with minimal waste, expense, or unnecessary effort. It helps organizations maximize profits and meet their goals, and is crucial for success in today's challenging and competitive economic environment.	وبكل بساطة فإن الكفاءة تدل علي القدرة لتحقيق الأهداف من خلال تنفيذ عمليات لتطوير منتجات أو خدمات ذات الجودة الأمثل والحد الأدني من النفايات أو النفقات أو الجهد غير الضروري، كما أنها تساعد المنشآت في زيادة أرباحها وتلبية أهدافها وهي ضرورية للنجاح في بيئة اليوم ذات الإقتصاد التنافسي الصعب.
In today's highly competitive and complex world, the issue of sustainability, viewed from an economic, environmental and societal perspective means that businesses must be more efficient across a wide range of measures and issues.	وفي عالم اليوم المعقد ذو القدرة التنافسية العالية فإن موضوع الإستدامة – بالنظر إليه من منظور اقتصادي وبيئي ومجتمعي يعني أنه يلزم علي المشروعات بكافة أنواعها أن تكون أكثر فاعلية من خلال سلسلة كبيرة من الإجراءات والقضايا.

International standards are powerful tools for helping organizations capitalize their potential in the global marketplace. Developed by experts from around the world, they contain internationally harmonized best practice which can be used to measure, compare and increase efficiency and reduce waste

إن المواصفات الدولية هي أدوات فعالة لمساعدة المنشآت في الإستفادة من جهدهم في الأسواق العالمية ويقوم باعدادها نخبة من الخبراء من جميع أنحاء العالم لتتضمن افضل الممارسات المتوافقة دوليا والتي يمكن استخدامها لقياس ومقارنة وزيادة الكفاءة وتقليل النفايات.

For example, by providing common specifications, international standards enable products, services and technology from different vendors to fit together like pieces in a puzzle. They support interoperability and compatibility, providing a solid base for developing innovations and facilitating market access to new products. They ensure that countries, organizations, regulators and researchers, do not have to reinvent the wheel, and can invest in other priorities.

علي سبيل المثال فإنه من خلال تقديم مواصفات فنية مشتركة فإن المواصفات الدولية تمكن المنتجات والخدمات والتكنولوجيا من الإنسجام سويا مثل أجزاء اللعبة، فهي تدعم التوافق وتقدم أساسا راسخا لتطويرالإبتكارات وتسهيل غزو المنتجات الجديدة للأسواق. كما أنها تضمن أن الدول والمنشآت والقائمين علي وضع القواعد والتشريعات والباحثين ليس عليهم أن يعيدوا اختراع العجلة ويمكنهم أن يستثمروا في أولويات أخري.

The state-of-the-art know-how contained in international standards is accessible to all, including developing countries, helping them make the best use of their human and material resources. More efficient industrial and business processes, facilitated by standards, empower companies to compete globally, and produce faster for more markets at a lesser cost.

إن امكانية المعرفة المتضمنة في المواصفات الدولية منفتحة أمام الجميع من بينها الدول النامية مما يساعدهم في تحقيق أقصي استفادة ممكنة من مواردهم البشرية والمادية. وتمكن العمليات - الأكثر فاعلية الصناعية والتجارية والتي تسهلها المواصفات- الشركات من المنافسة عالميا والإنتاج بشكل أسرع للمزيد من الأسواق بتكلفة أقل.

In this way, standards help organizations meet their customer's needs while focusing and optimizing company processes. Regulators can use international standards as a means to show compliance and as a base for market- and consumer-friendly regulations. And consumers can rest assured that international standards promote efficiency on issues that matter to them, like product labeling or safety.

وبهذه الطريقة تساعد المواصفات المنشآت في تلبية احتياجات عملائها مع التركيز علي وتحسين عمليات الشركة، ويمكن للقائمين علي وضع القواعد الفنية والتشريعات أن يستخدموا المواصفات الدولية كأحد سبل اظهار التوافق وكأساس للقواعد والتشريعات التي تحمي السوق والمستهلك. ويمكن أن يطمئن جموع المستهلكين لأن المواصفات الدولية ترتقي بالكفاءة في موضوعات تهمهم مثل وضع بطاقات البيانات علي المنتجات أو السلامة.

The bottom line? International standards from IEC, ISO and ITU not only make good business sense, but greater efficiency helps society to make better use of its resources, contributing to a more sustainable world.

إن المواصفات الدولية الصادرة عن كل من منظمة الأيزو واللجنة الدولية الكهروتقنية والإتحاد الدولي للإتصالات لا تخلق احساس جيد بالمشروعات فقط بل أن المزيد من الكفاءة تساعد المجتمع علي الإستفادة بشكل أفضل من موارده بما يسهم في الوصول إلي عالم أكثر استدامة .

عودة للفهرسة

مؤتمر التقييس العالمى تحت شعار «فاقد أقل .. نتائج أفضل المواصفات تزيد الكفاءة»



المهندس حاتم صالح، وزير الصناعة والتجارة الخارجية يؤكد على أهمية الارتقاء بمنظومة المواصفات القياسية المصرية ونشر ثقافة الجودة

د. حسن عبد المجيد رئيس هيئة المواصفات والجودة : منظومة إصدار المواصفات تشمل تقديم المواصفة للحلول المثلي للمشكلات التي تواجه العمليات الإنتاجيه والخدمية بمالا يخل بحقوق المستهلك

تحت شعار «فاقد أقل .. نتائج أفضل المواصفات تزيد الكفاءة» أقيم اليوم الأحد 14 أكتوبر 2012، مؤتمر التقييس العالمى بحضور المهندس، حاتم صالح،



وزير الصناعة والتجارة والخارجية، ود. حسن عبد المجيد رئيس الهيئة المصرية للمواصفات والجودة. , عدد كبير من الخبراء والمتخصصين فى شئون المواصفات والجودة فى مصر.

أكد المهندس حاتم صالح، وزير الصناعة و التجارة الخارجية، أهمية الارتقاء بمنظومة المواصفات القياسية المصرية ونشر ثقافة الجودة باعتبارهما إحدي المعايير الأساسية لتنفيذ استراتيجية الوزارة لمواكبة التطورات العالمية وتحسين قدرة الاقتصاد المصرى على المنافسة، مما يتطلب تضافر جهود الحكومة ومنظمات الأعمال والجهات المعنية بالجودة لإحداث تغيير فى الثقافة والمفاهيم الإدارية والفنية للتوافق مع نظم الإدارة والجودة والمعايير الدولية.

جاء خلال كلمة الوزير فى الاحتفال باليوم العالمى للمواصفات، اليوم الأحد الموافق 14 أكتوبر 2012 وهو اليوم الذى تحتفل به منظمة الأيزو العالمية وكل هيئات المواصفات بمختلف دول العالم باليوم العالمى للمواصفات وقد شارك فى الاحتفالية التى نظمتها الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة برئاسة الدكتور حسن عبد المجيد عدد كبير من الخبراء والمتخصصين فى شئون المواصفات والجودة فى مصر.

وأضاف صالح أن الوزارة تنفذ حاليًا منظومة متكاملة للارتقاء بجودة المنتجات المصرية وزيادة القدرة التنافسية للشركات الصناعية وفق أحدث النظم العالمية فى هذا المجال وذلك من خلال تقديم حزمة من الحوافز لتشجيع الشركات الصناعية المصرية علي الحصول علي شهادات الجودة العالمية.

وقال إن هذه المنظومة تستهدف أربعة محاور رئيسية تشمل إصدارمواصفات قياسية متوافقة مع المعايير والتشريعات الدولية الأمر الذى يؤدى للنهوض بمستوى الصناعة وفتح أسواق تصديرية جديدة ومنع المنافسة غير العادلة مع الواردات الرديئة، وكذا منظومة معامل فحص واختبار معتمدة قادرة على التحقق من



مطابقة المنتجات لمعايير القبول والجودة، إلى جانب عمليات تقييم المطابقة والتى تتضمن عمليات التفتيش والفحص وسحب العينات وتقييم مطابقتها وفقاً للنتائج المعملية الصادرة بالإضافة إلى منظومة محكمة للرقابة على الأسواق مستندة على أسس علمية تتضمن سهولة عمليات الرقابة.

وفى هذا الصدد أكد الوزير ضرورة تطوير أدوات الرقابة والعمل على جذب القطاع العشوائى للانضمام إلى منظومة القطاع الرسمى خاصة مع انتشار العديد من المنتجات العشوائية والرديئة فى مختلف الأسواق المحلية.

وأوضح الوزير أن المواصفات القياسية تلعب دوراً حيوياً فى توجيه مفاهيم وأساليب العلاج للمشكلات الإنتاجية ، وترسيخ المفاهيم الموحدة لنظم الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية ، مما يجعل منها لغة مشتركة يفهمها الجميع، لافتاً إلى أن المواصفات القياسية تعد من أهم عوامل التقدم الاقتصادى وتمثل التجربة التركية خير دليل على ذلك حيث ساهم تطوير منظومة المواصفات التركية وفق مرجعية الاتحاد الأوروبى على تحقيق تركيا لنهضة كبيرة على المستوى الإقليمى والدولى.

وأشار المهندس حاتم صالح إلى اهتمام وزارة الصناعة والتجارة الخارجية ممثلة فى الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة بإصدار المواصفات القياسية فى المجالات المختلفة ، والتى يشارك فى إعدادها كل الأطراف المعنية من كل هيئات ومؤسسات الدولة، سواء من الحكومة أو القطاع العام أو الخاص والمنظمات الأهلية وجمعيات حماية المستهلك، وفى هذا الإطار طالب الوزير بضرورة إشراك ممثلى الصناعات الصغيرة والمتوسطة فى اللجان الفنية لوضع المواصفات حتى يتحقق التوازن المطلوب للمواصفات الصادرة مع عدم الإخلال بالمرجعيات الدولية فى هذا الشأن.



ومن جانبه أكد الدكتور حسن عبد المجيد، رئيس مجلس إدارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، حرص الهيئة علي الإرتكاز علي مبادئ التقييس والالتزام بالمرجعيات الدولية عند إعداد المواصفات القياسية علي جميع المستويات وفي جميع القطاعات، مشير إلى أن الهيئة منذ بداية عملها وحتى الآن قد قامت بإصدار ما يزيد على 10 آلاف مواصفة من خلال 170 لجنة أساسية وفرعية.

وأضاف أن منظومة إصدار المواصفات تشمل تقديم المواصفة للحلول المثلي للمشكلات التي تواجه العمليات الإنتاجيه والخدمية بما لا يخل بحقوق المستهلك في أن يحظي بالمستوي اللائق من الجودة فى القطاعات الإنتاجيه والخدميه، والمراجعة الدورية للمواصفات والمتابعة المستمرة للتطورات العلمية والتكنولوجية والأخذ في الإعتبار المستجدات المؤثرة سواء علي المستوى الإقتصادي أو التجاري، إلى جانب ربط المواصفة مع المواصفات التي لها علاقة بها من حيث طريقة القياس والفحص وكيفية أخذ العينات وكيفية الاستخدام ، والزامية المواصفة خاصة في الموضوعات المتعلقة بسلامة وصحة المواطنين ومنع الغش، وحماية البيئة والأمن القومي.

وطالب رئيس هيئة المواصفات المصرية جميع المؤسسات الراغبة فى الاستمرارية في سوق تحكمه المنافسه الشديدة والتطورات العلمية والتقنيه المتلاحقه بتبني مايسمي بالجودة الشاملة وتطبيقها علي كل أنشطة المؤسسات وليس فقط التركيزعلي جودة المنتج النهائي بالإضافة الي تطبيق المواصفات المحلية والعالمية



حيث لابد أن تكون لكل مؤسسة القدرة التنافسية التي تمكنها من الصمود أمام منافسيها محليا وعالميا في ظل التطورات السريعة والمتعاقبة للمجتمع الاقتصادي العالمي، مؤكد أن تبنى الجودة الشاملة يؤدى إلى تحقيق معدلات مرتفعة في حجم الإنتاج ، وزيادة حصة المؤسسة محليا وعالميا، وزيادة الارباح، وانخفاض تكاليف المواد الاولية ومعدلات استهلاكها، والدخول الي الاسواق العالمية ، إلى جانب تخفيض نسبة الأخطاء والعيوب في العملية الإنتاجية، وتميز المؤسسة بجودة منتجاتها ومطابقتها للمواصفات العالمية، وتقليص المخلفات الصناعية.

وجدير بالذكر أن مصر، ممثلة في الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة، قد كانت من أوائل الدول التي شاركت في الاحتفال باليوم العالمي للمواصفات حيث قامت في عام 1970 بالاحتفال لأول مرة بهذه المناسبة وذلك من خلال إصدار طابع بريد إحياء لهذه الذكري وهو نفس العام الذي احتفلت فيه أيضا منظمة الأيزو باليوم العالمي للمواصفات.

وأشار إلى أنه تم اختيار يوم 14 أكتوبر للاحتفال باليوم العالمى للمواصفات يقترن بعام 1946 بعد اجتماع 26 دولة فى لندن لإنشاء منظمة الأيزو العالمية، بهدف زيادة الوعى للصناعة والتجارة والحكومة والمستهلك.

وفى لفته طيبة قام الدكتور حسن عبد المجيد بتكريم السادة رؤساء هيئة المواصفات والجودة السابقين (د.عبد الباسط السباعى والدكتور على النجار والدكتور هانى بركات) فقد قدم لسيادتهم درع الهيئة لما بذلوه من جهد وتفانى فى عمل للارتقاء بدور الهيئة على جميع المستويات المحلية والإقليمية والعالمية. كما قدم د. حسن عبد المجيد الشكر لكل من ساهم فى التحضير والإعداد لفاعليات الإحتفال العالمى وعلى رأسهم الفيزيائى م. مدحت فهمى مساعد رئيس الهيئة وهنأ جميع العاملين بالهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة بمناسبة اليوم العالمي للمواصفات .

رابط فيديو المؤتمر:

https://www.youtube.com/watch?v=G_5YMboWs6c

المراجع:

الهيئة المصرية للمواصفات والجودة

بوابة أخبار اليوم

عودة للفهرسة

ندوة حول المسئولية المجتمعية

إصدار مواصفة قياسية جديدة نهاية العام

السبت 27 أكتوبر 2012

تحت رعاية المهندس حاتم صالح وزير الصناعة والتجارة الخارجية



نظمت الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة بالتعاون مع المنظمة الدولية للتقييس (أيزو) ندوة حول المسئولية المجتمعية، شارك فيها ممثلو الغرف الصناعية والتجارية والمؤسسات الخدمية والصناعية والجهات البحثية والأكاديمية، وبعض الجمعيات الأهلية والهيئات الحكومية.

ويأتى عقد هذه الندوة فى إطار الاتجاه العالمى لتعظيم دور المشاركة المجتمعية فى تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع والدور الفعال الذى تقوم به الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة لنشر الوعى بمفاهيم ومبادئ المسئولية المجتمعية والترويج للمشروع التجريبى الذى تقوم الهيئة بتنفيذه حالياً بالتعاون مع المنظمة الدولية للتقييس (أيزو) وبدعم من الوكالة السويدية للتنمية والتعاون الدولى (Sida) لمدة 4 سنوات (2011-2014) لتطبيق المواصفة القياسية الدولية« ISO 26000 دليل إرشادى حول المسئولية المجتمعية" فى المنشآت الوطنية بدول إقليم الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (MENA)ومن بينها مصر بهدف النهوض بالمؤسسات والشركات المصرية والإرتقاء بكفاءة العاملين بها.

وأكد الدكتور حسن عبد المجيد رئيس الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة أن المسؤولية المجتمعية تحظى حالياً باهتمام كبير داخل الحكومة المصرية بكافة أجهزتها خاصة وزارة الصناعة - التى تهتم بضرورة التزام المنشآت الصناعية والخدمية بالمسؤولية المجتمعية وتطبيقها، حيث ينعكس ذلك إيجابيا على المنشآت والشركات المصرية فى زيادة قدرتها التنافسية للخدمات والمنتجات المصرية وتحسين سمعتها وقدرتها على الحفاظ على العاملين بها ورفع كفاءتهم وكذلك جذب عملائها وتثبيت موقفها المالى، مشيراً إلى أن النجاح الذى حققه مشروع تطبيق المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية المجتمعية فى المرحلة الأولى بعد أن وقع الاختيار على مؤسستين وطنيتين خلال عام 2011 لضمان استدامة أنشطة التنمية المجتمعية داخل المؤسسة، ساهم فى الانتقال بالمشروع فى مصر إلى مرحلته الثانية لزيادة عدد المؤسسات المصرية الصناعية والخدمية والأكاديمية التى ستستفيد من هذا المشروع خلال الفترة من(2012- 2014)، من أجل تحسين صورة المؤسسات المصرية وزيادة القدرة التنافسية للخدمات والمنتجات المصرية فى الأسواق العالمية.

وأشار إلى أن هيئة المواصفات المصرية تقوم حاليا بنشر مفاهيم ومبادئ المسؤولية المجتمعية وتقديم الدعم الفنى والإرشاد الإستراتيجى لتطبيق المواصفة القياسية الدولية للمسؤولية المجتمعية لكافة المنشآت المصرية من القطاعين العام والخاص، كما أن الهيئة أصدرت المواصفة القياسية المصرية (م.ق.م 7055- 2009/1) حول المصطلحات والتعاريف الخاصة بالمسؤولية المجتمعية، وهى بصدد إصدار مواصفة قياسية مصرية أخرى بنهاية هذا العام لتتناول المبادئ والمواضيع المحورية والقضايا ذات الصلة بالمسئولية المجتمعية وسبل التطبيق بما يتناسب مع الأبعاد الإقتصادية والإجتماعية والبيئية القومية، فضلاً عن المشاركة فى عملية ترجمة المواصفة القياسية الدولية ISO 26000 وصدورها كترجمة رسمية معتمدة للمواصفة الدولية باللغة العربية.

وأوضح عبد المجيد أن المساعدة والدعم الفنى الذى تقدمه هيئة المواصفات المصرية للشركات والمؤسسات الوطنية يتم من خلال نشر الثقافة الخاصة بالمسؤولية المجتمعية، وذلك فى إطار التنمية المستدامة، وأيضا عقد برامج تدريبية لتأهيل كوادر متخصصة، وإطلاق موقع المسؤولية المجتمعية للتجارة والصناعة على الإنترنت، إنشاء الشبكة العربية للمسؤولية المجتمعية، وكذا إصدار مجلة نشرة دورية عن المسؤولية المجتمعية إلى جانب رصد ومراقبة تطبيق معايير المسؤولية المجتمعية ومواصفة الأيزو 26000 من خلال وضع المؤشرات لها.

وقد قامت الهيئة مؤخراً برفع موضوع المسئولية المجتمعية إلى القائمين على وضع الدستور المصرى حالياً لإدراجه ضمن مواد الدستور الجديد فضلاً عن التنسيق فيما بينها ووزارة التربية والتعليم لإعداد مادة تعليمية خاصة بالمسئولية المجتمعية ليتم تدريسها فى مراحل التعليم الأساسى المختلفة بدءاً من العام الدراسى القادم.

المراجع:

جريدة اليوم السابع الإلكترونية

الجودة المرئية (فعالية الادارة المرئية في تحقيق الجودة للمنظمات)

الادارة المرئية Visual Management

د. أميرة عبد الرحمن أحمد برهمين

في ظـل التطبيـق لمفاهيم الإدارة الرشـيقة (Lean Management) والإدارة منخفضـة التكاليـف (Low Cost Management) تأتـي الإدارة المرئية (Visual Management) كأسـلوب أو نهـج إداري حديـث يطبـق في العديد من المؤسسات العالمية حيث تعتمد على تعظيم الاستفادة من التواصل المرئي.

ولأن التواصل الفعال ركيزة أساسـية ومطلباً هـام مـن متطلبـات نظـم الإدارة الحديثة في إدارة المنظمـات، تأتـى أهميـة الإدارة المرئيـة كمنهجيـة سـهلة وفعالة في إدارة وتحسـين الأداء في المؤسسـات من خلال استخدام أساليب وتقنيات سـهلة وبسـيطة تعتمد على النمط المرئـي في التخطيـط والتنظيـم والتنسـيق والتوجيه والرقابة لاسـتخدام الموارد بشـكل أفضل لتحقيق الرؤى والأهداف المؤسسية.

وتعـرف الادارة المرئية بأنها: "جميع الممارسـات الإدارية الحديثـة، والمراقبة الفعالـة للأداء في المنظمـات، وكيفية تفجير الطاقـات لفريق العمل بطـرق سـهلة ومبسـطة تعتمد على التأثير المتعمق للرؤية علـى الفعل والحركة والتصرف الفوري في مكان العمل".



1. الادارة المرئية والشفافية

Visual Management & Transparency

ظهـرت الادارة المرئيـة كأسـلوب عملـي لتحقيـق مصطلـح «الشـفافية»، الـتي نادت جهات دولية متعددة بضـرورة تحقيقها ومنها منظمة الشـفافية العالميـة «Transparency International» التي أنشأت عام 1993م وهي منظمة غير حكوميـة لا تعمل من أجل الربح بـل تكـرس كل جهدها لمكافحة الفسـاد والحد منـه، وتعتبر هـذه المنظمة مـن أكثر المنظمـات الأهلية نشـاطاً وفعاليـة في مجال مكافحة الفسـاد وتعزيز الشـفافية إقليمياً ودولياً.

تعتبر الشـفافية Transparency من المفاهيم الحديثـة والمتطـورة في الإدارة والـتي يتوجب علـى الإدارات الواعية ضرورة الأخـذ بها لما لها من أهمية في إحـداث التنمية الإدارية ومعالجة مظاهـر الفسـاد الإداري والمالي وتعـرف بعدة تعاريف أهمها:

- ❖ «الوضـوح والعقلانية والالتـزام بالمتطلبات أو الشـروط المرجعيـة للعمل وتكافـؤ الفرص للجميع وسهولة الإجراءات والحد من الفساد».
- ❖ "وضوح التشـريعات وسـهولة فهمها واستقرارها وإنسـجامها مع بعضهـا وموضوعيتها ووضوح لغتهـا ومرونتهـا وتطورهـا وفقـاً للتغـيرات الاقتصاديـة والاجتماعيـة والإداريـة وبمـا يتناسـب مـع روح العصر، إضافة إلى تبسـيط الإجراءات ونشر المعلومات بحيث تكون متاحة للجميع".
- ❖ الشـفافية تعني المكاشـفة والوضوح، وتقبل النقـد في أريحية وصدر رحب. و هـو التواصل والمحاسـبة الدقيقـة لكل ما يعيـق الصلاح والتنميـة الإيجابيـة والعدالة وتقبـل النقد" قال تعالى: {يَا أَيُّهَا الَّذِيـنَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُـونَ ، كَبُرَ مَقْتًا عِنـدَ اللَّهِ أَن تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ} .. و المعنى المباشـر والمبسط للشفافية هو ضد السـرية والتخفي وعدم وضوح الرؤية، ويعرف العصـر الحالي بعصر العولمة وهو عصر الشفافية التطبيقية.

وتتصـل الشـفافية بجانبـين: الأول يتعلـق بوضوح العمل داخل المؤسسـة ووضوح العلاقة مـع المواطنـين المنتفعين من خدماتها أو الذين يسـاعدون في تمويلها، ويتعلق الجانب الثاني بالإجـراءات والغايـات والأهداف الـتي يجب ان تكون علنية غير سرية لأي سبب من الأسباب.

وتعزز الشـفافية بغرس المُثـل الأخلاقية العليا والتعـوّد علـى تحمـل المسـؤولية وتعتبر حق من حقـوق المواطـن، وضمانـة للديمقراطية، ويكـون مـن واجـب السـلطة فسـح المجال للمواطنين للإطـلاع على سـير عملية ادارة شؤون المجتمع في كـافة المجالات.

2. الادارة المرئيـة وفلسـفة الكـايزن

Visual Management & Philosophy of Kaizen

الإدارة المرئية نمط إدارى أفرزته منهجية تحسين الأداء اليابانية « كـايـزن » وهى المنهجية التى حققت من خلالها اليابان والشركات اليابانية الميزة التنافسية وأصبحت فى الوضع الإقتصادى المتميز التى هى عليه الآن . ويعتمد هذا النمط الإدارى البسـيط فـى متطلباتـه والفعـال فى قدرته على تطويـع وظائف الإدارة (التخطيط والتنظيم والتنسيق والمتابعة) لاستخدام الموارد بشكل فعال لإنجاز الأهداف للمؤسسة .

توجـد علاقـة وثيقـة تربـط بين فلسفة الكايزن والادارة المرئية في اعتمادهما علـى ضـرورة توضيـح وابـراز واظهـار الأمور، فـالادارة المرئيـة تنهـج نهـج متابعـة التقدم بالأعمال عبر الزمـن حيث تتضمن هذه المتابعة التقدم في تطبيق الجودة أو التأخر عنه، تحقق الأهـداف المرسـومة مـن عدمهـا، بالإضافة إلى ملاحظة الجوانـب التطويرية التي تحتاجها تلك الأعمـال. أي (قم بقياس ما قمـت بتطويره، ثم أوضح ما قسته).

في المقابـل فـإن مـن أهـم تقنيات فلسـفة الكـايزن هو التركيز على كيفية حل المشـكلة وليس على الشـخص المتسبب بها، لأن التركيـز على (العملية) يسـاعدنا على إشـراك كـافة الأطراف المعنيـة لمحاولة الوصول لحل بدلا من إضاعة الوقت في إلقاء اللوم على الأشخاص. لذلك تساعد الإدارة المرئية في توضيح وإظهار لب المشكلة وتشجيع الجميع في وضع الحلول المناسبة.

ولا نقصد هنا بالأساليب المرئية هي تلك التي تعتمد على استخدام خرائط العمل، والملصقات الملونة وغيرها من الأشياء المكلفة، بل نقصد بها تلك التي تستخدم أبسط الطرق وأرخصها قيمة لإيضاح الأفكار والمفاهيم بسرعة وفعالية. كما أنها تتميز بقدرتها على تمكين العاملين من رؤية الفكرة في مواقع عملهم بوضوح ومن ثم استيعابها وإجراء تصرف مباشر وسريع حيالها.

إلا أنه من البديهي عند اختيار وسيلة نشر الأفكار بين أفراد المنظمة، ضرورة إختيار أدوات عرض ملائمة لإبراز ما نحتاج إبرازه فعلياً وليس من الضروري أن تكون مكلفة، فعلى سبيل المثال عندما يتم وضع رؤية ورسالة المنظمة، وكذا إجراءات العمل بشكل كروت ملونة وتوزيعها على العاملين ستقوم مباشرة بجذب اهتمامهم إليها ودون استثناء. كما أن الأشكال المنسقة لعرض الجداول والتخطيطات التي تعبر عن الانجازات المحققة والأهداف المستقبلية وطباعتها بشكل ملصقات ومنشورات ملونة ووضعها على ألواح عرض بيضاء ستعطي الأثر اللازم في عقول ونفوس العاملين وستملؤهم بالفخر والثقة والعزم على تطوير إنجاز العمل.

قد تساهم التقنية الحديثة أحياناً في إبراز أفكار ومفاهيم الإدارة المرئية من خلال إستخدام اللوحات الإليكترونية، وشاشات الحاسب الآلي المتحركة وغيرها. إلا أن الإعتماد الكامل على هذه التقنية قد يتسبب في بعض الأحيان في تأخير وصول الأفكار للمتلقي، أي أنها تحتاج لوقت أطول من استخدام الوسائل القديمة كالعرض على اللوح الأبيض على سبيل المثال. كما يمكن أن تكون التقنية مكلفة مادياً والمثل يقول (القيام بالأمور الخاطئة في وقتها، أفضل من القيام بالأمور الصحيحة متأخرة).

3. المفاهيم الأساسية للإدارة المرئية

Basic Concepts"Visual» Management of

هناك عدة مفاهيم للإدارة المرئية من أهمها ما يلي:

- ❖ كيفية جعل المشاكل مرئية و محسوسة
- ❖ معايشة و ملامسة الواقع الركيزة الأساسية في الإدارة المرئية
- ❖ كيفية استخدام مفاهيم الإدارة المرئية في ترتيب و تهيئة مكان العمل بأسلوب «5S»
- ❖ الإتصال والتواصل مع الموظفين.
- ❖ مراقبة ومتابعة الأداء – قائمة المراجعة.
- ❖ ترسيخ المبادئ والقيم.
- ❖ كسب ثقة العملاء.
- ❖ تحفيز الموظفين ورفع روحهم المعنوية وتطويرهم.
- ❖ بناء الثقة والولاء.
- ❖ إشاعة روح المرح.
- ❖ معالجة ضغوط العمل.
- ❖ علاج المشكلات.

4. المبادىء الأساسية للإدارة المرئية

Basic Principles"Visual» Management of

أ: التواصل الجيد (Good Communication

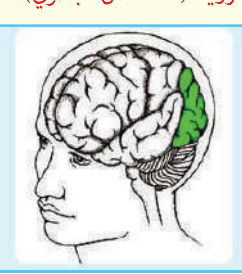
مطلب / مبدأ ركيزي للإدارة الجيدة والرسالة المحددة والكاملة والواضحة هى هدف التواصل الجيد والرؤية خير وسيلة لوصول الرسالة المحددة والواضحة والشاملة وفى الوقت الأقل وبالتالى هى أكثر الطرق فاعلية للتواصل.

ب: ليس من رأى كمن سمع:

والرؤية هي أساس الاعتقاد «Seeing is believing" والصورة أو الشكل ممكن أن يعبر عن صفحات عديدة من الكلمات ويقدر أن الكثير منا يحصل على 80 % من معلوماته من الرؤية. قال تعالى:" وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ أَرِنِي كَيْفَ تُحْيِي الْمَوْتَى قَالَ أَوَلَمْ تُؤْمِن قَالَ بَلَى وَلَكِن لِّيَطْمَئِنَّ قَلْبِي قَالَ فَخُذْ أَرْبَعَةً مِّنَ الطَّيْرِ فَصُرْهُنَّ إِلَيْكَ ثُمَّ اجْعَلْ عَلَى كُلِّ جَبَلٍ مِّنْهُنَّ جُزْءًا ثُمَّ ادْعُهُنَّ يَأْتِينَكَ سَعْيًا وَاعْلَمْ أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ". البقرة 260

وعن أبي هريرة قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: " كفى بالمرء كذبا أن يحدث بكل ما سمع" رواه مسلم/ مقدمة الصحيح 5

ج: الرؤية (الاحساس البصري):



مستوى الإدراك والإحساس المتولد عن حاسة البصر (ما رأته العين) أكبر بكثير من ذلك المتولد عن حاسة السمع أو اللمس أو التذوق أو الشم (الإنسان ممكن أن يسمع ويشم ويتذوق و يحس من مجرد الرؤية ....)

د: المشاركة في إتخاذ القرار:



كلما يتم تحديد المشكلة بشكل مرئي يزداد عدد اللذين يرونها وبالتالى يزداد عدد المشاركين فى الدراسة والتحليل لها وبالتالى تزداد فرصة وجود حلول جيدة وسريعة للمشكلة.

هـ: التأثير البصري

نحن نعيش فى عالم من الأشياء المرئية (نسبح فى بحر من الأشياء المرئية) ونبذل جهد عضلى وعصبى كبير للرؤية ولتأثير الرؤية فكم تثير الصورة المرئية أو الشكل المرئى من الشجون والعواطف وتحرك المشاعر.

5. فوائد تطبيق الادارة المرئية

Visual Management (Benefits of Application)

تعتبر الادراة المرئية إحدى الوسائل الهامة لتحسين رضا العميل، كما يمكن تحديد عدد من الفوائد التي يمكن الحصول عليها عند تطبيقنا لهذه الادارة وهي:

- ❖ إشراك جميع الموظفين والعاملين ذوي العلاقة في عملية مراقبة سير العمل، ومتابعة الانجاز خطوة بخطوة، مما يؤدي إلى استشعارهم بالمسؤلية تجاه عملهم.
- ❖ تكوين إتصالات فعالة بين الموظفين.
- ❖ الرفع من مستوى جودة العمل والانتاجية.
- ❖ فهم وترتيب الأولويات.
- ❖ مراقبة الأداء اليومي، ومطابقته لما هو مأمول.
- ❖ ملاحظة سير العمل وتحديد ما تم انجازه.
- ❖ تحديد معايير الأداء المناسبة للعمل وفقها.
- ❖ الإتصال المباشر بين الموظفين وأدائهم.
- ❖ إضافة كافة العوامل اللازمة لضمان السلامة والكفاءة في العمل.
- ❖ تزويد جميع المهتمين بالتغذية الراجعة بشكل أرقام واضحة.
- ❖ تقليص مدة الاجتماع بالموظفين وتوفير الوقت لمناقشة نتائج العمل.
- ❖ سرعة اتخاذ القرارات.
- ❖ وأخيراً التقليل من الهدر في العمليات.

6. الأدوات والوسائل المساعدة لتطبيق الادارة المرئية

- مكان العمل المرئي:

❖ الإشارات.
❖ الأرضيات الملونة تبعاً لمناطق العمل.
❖ خطوات العمل المتبعة بشكل لوحات معلقة على الجدران.
❖ قائمة بأهم الأغراض المستخدمة غالباً.
❖ تصنيف الأجهزة وأماكنها لتسهيل الحصول عليها مثل (الملفات – خرائط التدفق – غيرها)

- المعلوماتالمرئية:



❖ وثائق العمل.
❖ إجراءات العمل في صفحة واحدة مختصرة.
❖ المهارات والتدريبات التي يحتاجها الموظفون لخلق التنافس بينهم.

- الضبط المرئي للانتاج:

❖ مؤشرات الأداء (وضعية العمل الحالي – وضعية الإنتاج – المخرجات)

4- قياس الأداء المرئي:

❖ الرسوم البيانية الخاصة بالجودة.
❖ الرسوم البيانية الخاصة بالأداء.

- الادارة المرئية للأمن:

❖ التحذيرات الأمنية.
❖ معلومات السلامة.

وهنالك أيضاً العديد من العلامات واللوحات والوسائل المرئية التي تستخدم في هذا المجال، نذكر منها:

1. الجداول الزمنية Gantt Chart فقد يوضع الجدول الزمني المخطط ثم يتم توقيع زمن التنفيذ الحقيقي وبذلك يكون العاملين على دراية بمعدل التنفيذ أثناء العمل.
2. نتائج العمل: لوحات بيانية توضح حجم الإنتاج، مستوى الجودة، عدد الأعطال.
3. صور رقمية تصور المشكلة أو المشاكل.
4. مخطط هيكل السمكة يوضح أسباب المشكلة.
5. مهام كل فرد على شكل قائمة تخص كل فرد.
6. تسجيل النجاحات: صور للحفلات وصور للاقتراحات.
7. جدول الحضور والأجازات.
8. مكان تواجد العاملين وهذه تستخدم لتوضيح مهمة كل عامل اليوم أو مكان تواجده في الوقت الحالي.
9. المقترحات وهذه قد تُخصص لها لوحة محددة لما للاقتراحات من أهمية في هذا النظام.

7. مكان العمل المرئي

Visual Workplace

هو مكان العمل الذي يمكنك أن تعرف كل ما يخص عمليات التشغيل فيه بمجرد تواجدك به واستخدامك لحاسة البصر. فهذا الموقع تجد به ما يوضح سير العملية الإنتاجية مثل مقاييس الجودة ونسبة تحقيق الأهداف وأسماء المعدات وعلامات توضح مكان السير الآمن داخل مكان العمل وجداول توضح الأعمال المطلوبة ولوحات توضح مهام الأفراد وتعليمات العمل والمواصفات القياسية للعمل وغير ذلك.

في هذا الموقع يمكن للعامل أن يعرف كل المعلومات التي تخص العملية الإنتاجية وهو في مكانه فكل النتائج والأعمال المطلوبة والمشاكل واضحة أمامه. فالمعلومات ليست حكرا على المدير ولا على المشرف الذي يرى النتائج على شبكة معلومات المؤسسة.

إن مكان العمل المرئي هو فلسفة وثقافة فليس مجرد وضع بعض اللوحات في مكان العمل يعني أننا نطبق هذه الفلسفة. بل إن هذه الثقافة تعني حرصنا على وجود كل المعلومات التي تخص العمل موضحة في مكان العمل. فنحرص على وجود معلومات حديثة وعلى عدم إخفاء المعلومات. فهذه الثقافة تعني توفير المعلومات في صورة يسهل ملاحظتها وفهمها.

سمات الوسائل المرئية

من أهم السمات المتعلقة بالوسائل المرئية:

1. المساعدة في منع حدوث الخطأ.
2. إتاحية المعلومات والنتائج. هذه الوسائل تهدف لإظهار المشاكل وليس إخفاؤها.
3. البساطة فكلما كانت هذه الأشياء المرئية بسيطة كلما كانت أفضل.
4. الإتاحية للجميع في موقع العمل. وتجدر الإشارة إلى أن أنظمة المعلومات ليست بديلا عن الموقع المرئي لأن المقصود بالموقع المرئي إتاحة المعلومة في موقع العمل لأي عامل ولكن نظم المعلومات توفر المعلومات لمن يجلس أمام الحاسوب فقط.
5. التحديث المستمر للنتائج.
6. الاعتماد على العاملين أنفسهم في إعدادها فقد تجد الكثير من الرسومات البيانية أو الجداول مكتوبة بخط اليد فلا يتم كتابة كل شيء على الحاسوب لأن هذا قد يتعارض مع التحديث السريع للمعلومات ومع البساطة المطلوبة ومشاركة العاملين.
7. التركيز على الرؤية فتستطيع بمجرد النظر أن تدرك الأدوات الناقصة أو المخزون الزائد.

المصادر والمراجع:



1. القرآن الكريم
2. الأحاديث الشريفة
3. آل الشيخ، جواهر بنت عبد العزيز. حولها ندندن، وما أدراك ما الشفافية؟ (الجمعة 27 ربيع الأول 1429).-جريدة الجزيرة، العدد 12972.
4. المغازي، أحمد إبراهيم. (أكتوبر 23، 2007م). الادارة المرئية Visual Management. إبداع (تحسين) إداري آخر لمنهجية تحسين الأداء اليابانية "كايزن". الشركة العربية لتطوير نظم الادارة كايزن مصر.
5. كتاب صادر عن هيئة النزاهة العامة في العراق، هيئة النزاهة العامة. الحضارية (معهد الأبحاث والتنمية الحضارية) دراسات الإدارة المعاصرة.
6. موقع العمل المرئي Visual Workplace، الادارة والهندسة الصناعية. علم الادارة. يونيو 1، 2008م.
7. Gemba Research, Visual Management.

Available at:

URL: http://www.gemba.com/ Access August 12, 2008

برنامج ضبط الجودة الخارجي للمعامل الكيميائية



أحمد أحمد السروي

استشاري جودة المختبرات والدراسات البيئية

مقدمة

إن غاية ما نهدف إليه من تطبيق نظم الجودة هو استخدام طرق تعطى نتائج متطابقة مع نتائج المختبرات الأخرى عند قيام هذه المختبرات بإجراء ذات الاختبار لنفس العينة باستخدام طرق أخرى وبأجهزة مختلفة ، أى أن النتائج تكون متماثلة رغم اختلاف الطرق -وبتحقيق هذا التطابق يصبح المختبر مؤهلا لاستخدام المعدلات المرجعية المتعارف عليها -وأيضا فإن استخدام هذا الأسلوب فى مقارنة النتائج يساعد على الاستفادة من تجارب وخبرات الآخرين (تبادل الخبرات)، ويمكن إتباع هذا النهج من خلال تطبيق برامج لضبط الجودة الخارجية.

وتهدف برامج ضبط الجودة الخارجية للمختبرات الي:

i. تقييم مستوى الأداء المختبرى على المستوى المحلي.

ii. اكتشاف الأخطاء الشائعة وتحديد وسائل تفاديها، والاجراءات التصحيحية التي اتخذت لذلك.

iii. تشجيع استخدام كواشف جيدة وطرق تعطى نتائج موحدة.

iv. تشجيع الاستمرار فى تطبيق انشطة ضبط الجودة.

v. اكتساب ثقة المتعاملين مع المختبر.

عناصر برنامج ضبط الجودة الخارجي للمختبرات

يرتكز برنامج ضبط الجودة الخارجي للمختبر علي عنصرين مهمين هما:

1. المقارانات البين معملية

2. اجراء الدراسات البين معملية

المقارانات البين معملية Interlaboratory Comparison

المقارانات البين معملية تتم بين المختبر والمختبرات الاخري عن طريق تبادل العينات بين مختبر واخر أو بين مختبر واكثر من مختبر ومقارنة النتائج المختبرية بينهم, ويراعي في مثل هذا النوع من العمليات ان يتم اجراء الاختبار بطرق مماثلة وعدم حدوث تغيرات فى العينة أثناء نقلها.

برنامج تقييم الجودة الجيد يتطلب المشاركة في الأختبارات المشتركة البين معملية والتي تتم بين المختبرات , وعلي المعمل ان يجري اختبارات مشتركة مع معامل معتمدة وموثوق في دقتها وكفائتها لمقارنة النتائج . واستخدام هذا الأسلوب فى مقارنة النتائج يساعد على الاستفادة من تجارب وخبرات الآخرين (تبادل الخبرات).وغالبا ما تتم هذه الأختبارات بصفة دورية مرتين سنويا أو اكثر حسب طبيعة الاختبارت وحسب اداء المعمل . الاجراءات التصحيحية لابد ان تتخذ في حالة التأكد من النتائج المعملية ليست مقبولة والأداء المعملي ليس علي المستوي المطلوب .

وطبقا للمواصفات القياسية لمتطلبات الجودة في المختبرات فان المقارانات البين معملية هي احدي الوسائل الهامة لتأكيد جودة اجراءات الفحص والاختبار , وتنص بعض المواصفات ببعض البنود المتعلقة بالمقارانات البين معملية والتي من اهمها:

- يجب ان يشارك المختبر في المقارانات بين المختبرات (المقارانات البين معملية) مثل التي تنظمها مخططات تقييم الجودة الخارجية.
- تقوم ادارة المختبر برصد ومراقبة نتائج تقييم الجودة الخارجية والمشاركة في تنفيذ الاجراءات التصحيحية عندما لا يتم الوفاء بمعايير ومقاييس المراقبة والتحكم.
- يجب علي المختبر توثيق , تسجيل علي وجه السرعة نتائج هذه المقارانات .
- يجب اتخاذ اللازم تجاه المشاكل والقصور التي تم تحديدها والاحتفاظ بسجلات لها.

اجراء الدراسات البين معملية Interlaboratory Studies

قد يحتاج المختبر الي اجراء دراسات كاملة تعرف بالدراسات البين المختبرية , وهي سلسلة مخططة من عمليات التحليل والأختبار لمادة معينة تقوم بها العديد من المختبرات بهدف تقييم الأداء (الكفاءة) النسبية لهذه المختبرات , ويتحدد الأداء بمدي ملائمة وموافقة ودقة طريقة التحليل المستخدمة أو من خلال معرفة تركيب أو تحديد المادة المستخدمة في الأختبار.

والدراسات البين معملية تتم عن طريق مقارنة النتائج بين المختبرات للتحقق من كفاءة نظام العملية التحليلية وكفاءة نظام الجودة داخل المختبر بالإضافة الي كفاءة المحللين داخل المختبر. وتتم الأختبارات البين معملية غالبا من مرتين الي ثلاث مرات سنويا للمقارنة بين المختبرات ونتائجها والوقوف علي اوجه القصور ونقص الأداء .

وغالبا ما تتم الدراسات البين معملية عن طريق جهة خارجية والتي تقوم بتوزيع عينات مجهولة القيمة أو التعريف. ويتم قياسها أو التعرف عليها في المختبرات المشاركة وترسل النتائج الى الجهة الرئيسية لتحليلها ومعرفة دقة أداء كل مختبر وإبلاغها بذلك لإصلاح أي خلل في الأداء.

هناك ثلاث مجموعات رئيسية من الدراسات البين معملية:

- الدراسات التي تختبر المختبرات (اختبارات الكفاءة proficiency tests) ,
- الدراسات التي تختبر طرق التحليل(طرق الأختبار Methods Performance tests) ,
- والدراسات التي تختبر المواد Material tests)) .

وهذه الدراسات لها فائدة كبيرة جدا للمختبرات اذ تكتشف الثغرات, والانحرافات, والقيم والنتائج الشاذة, والممارسات الغير طبيعية داخل المختبرات المشتركة في هذه الدراسات.

المراجع

1. نظم الجودة في المختبرات, احمد السروي , مركز تطوير الأداء والتنمية, 2009.

2. دليل الأختبارات المعملية الأساسية ونظم الجودة لمعامل وزارة الصحة 2003.

3. معايير السلامة والجودة في المعامل, احمد السروي, 2009 , الدار العالمية للنشر والتوزيع.

4. المتطلبات العامة لضمان كفاءة اداء معامل المعايرة والأختبارالمواصفة الدولية الايزو 17025 لعام 2005 .

ادوات تحليل العمليات

Process Analysis Tools

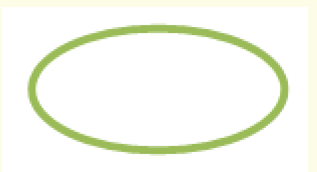
مهندس : محمد مصطفى

عندما ندرس عملية لتحسينها أو دراسة مصادر الخطأ فيها فإننا نستخدم وسائل مساعدة. من أهم هذه الوسائل مخططات لرسم العملية نفسها. هناك العديد من المخططات والتي تخدم أغراضا مختلفة. أحد هذه المخططات يُظهر التسلسل المنطقي الذي تحدث به العملية وبعضها يُظهر الفواقد في العملية وبعضها يربط الأحداث بالأماكن وبعضها يربط الأحداث بالموارد أو الماكينات. ولذلك فإنني أحاول هنا توضيح هذه المخططات المختلفة بحيث تستطيع استخدام المناسب منها عند الحاجة.

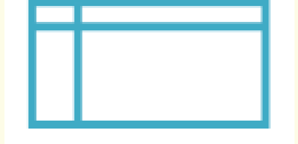
1- خريطة التدفق Flow Chart

هذه الخريطة هي من أشهر الخرائط نظرا لاستخدامها في مجال البرمجة. ولكن استخدام هذه الخريطة لا يقتصر على مجال الحاسوب بل هي وسيلة عامة لدراسة أي عملية هناك رموز محددة تستخدم عند رسم خرائط التدفق. أستعرض هذه الرموز الأساسية التي يشيع استخدامها.

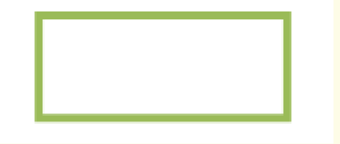
1- بداية أو نهاية العملية Start - End



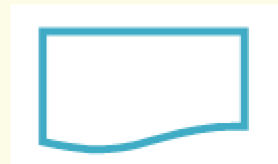
2- تخزين بيانات Data Storage



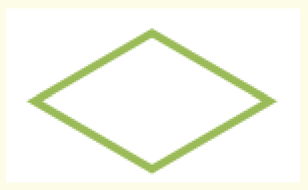
3- خطوات العملية Process



4- وثيقة document



5- القرارات Decision



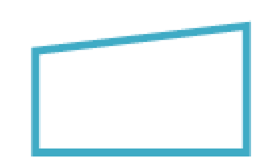
6- عملية يدوية او تشغيل يدوى Manual operation



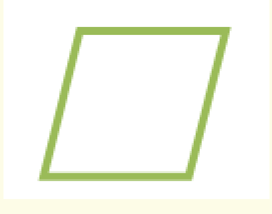
7- تأخير Daley



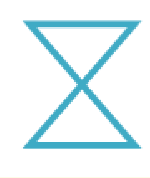
8- دليل اخال Manual input



9- بيانات Data

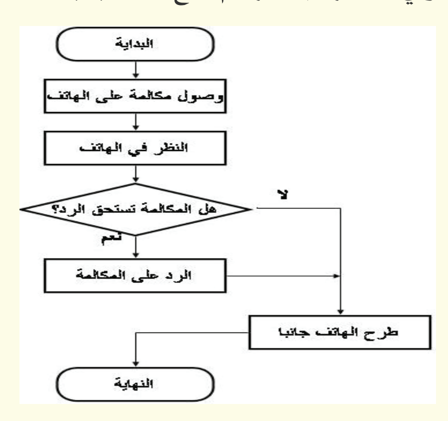


10- جمع collect



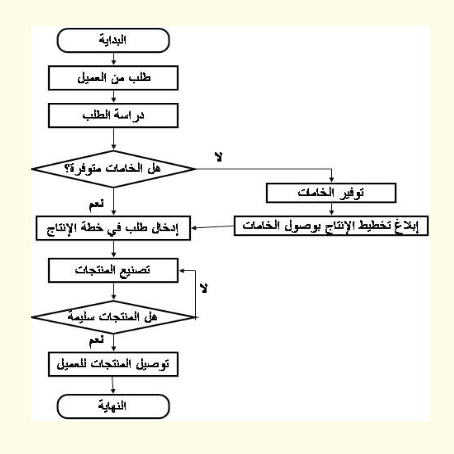
الأمثلة التالية توضح كيفية استخدام مخطط التدفق وفوائده.

مخطط التدفق التالي يوضح الخطوات التي يمر بها اتصال تليفوني (على الهاتف). حينما يصلك اتصال فإنك تنظر في الهاتف (التليفون) ثم تقرر ما إذا كنت سترد أم لا. ف حالة عدم الرد فإنك تضع الهاتف جانبا وفي حالة الرد فإنك ترد ثم تضع الهاتف جانبا.



أردت بهذا المثال البسيط توضيح كيفية رسم مخطط التدفق. كما ترى فإن الرسم يوضح إجزاء العملية والخطوات المنطقية التي تمر بها. هذه أول فائدة من مخطط التدفق فيمكنك باستخدامه توضيح عملية ما أو طريقة عمل ما. فقد تضع مخطط تدفق لكي يتبعه الموظف أثناء تأدية عمله فيكون بمثابة خريطة يتبعها. فهذه الخريطة توضح له الخطوات وما يفعله في كل حالة. القائدة الثانية هي إمكانية دراسة القصور أو التعقيد في العملية. فمن خلال المخطط قد نجد أننا نسينا خطوة مهمة أو أن هناك خطوات لا داعي لها. كذلك قد نجد حالات لم تؤخذ في الاعتبار.

أما المثال التالي فيوضح عملية استلام طلب شراء منا لعميل والقيام بتخطيط الإنتاج وتصنيع المنتج وتليمه للعميل. يتم استلام الطلب ثم يتم دراسته لمعرفة متطلبات الإنتاج. ثم يتم التأكد من توفر الخامات وفي حالة عدم توفر الخامات فإنه يتمك توفيرها قبل وضع الطلب في خطة الإنتاج. بعد ذلك يتم تصنيع المنتجات ثم فحصها وإعادة تصنيع التالف منها. ثم يتم توصيل المنتج للعميل.



باستخدام خريطة التدفق يمكننا فهم الخطوات بسهولة ويمكننا بحث القصور في العملية. على سبيل المثال قد نكتشف أنه ينبغي إضافة خطة في البداية للتأكد من عدم توفر المنتج المطلوب في المخزون وقد نكتشف أنه لا يتم إبلاغ إدارة تخطيط الإنتاج بالمنتجات التي سيعاد تصنيعها. وهكذا نستطيع دراسة الخطوات وتحسينهاقد تتعجب من وضع بداية ونهاية لكل مخطط. ربما يكون ذلك بسبب طبيعة استخدام هذه المخططات في توضيح المسار المنطقي لبرامج الحاسوب التي تبدأ بتشغيلها وتنتهي بتوقفها. في دراسة العمليات فإن البداية والنهاية تكون ضرورية في حالات كثيرة. لماذا؟ لأنه في مثال مثل المثال السابق قد ينتهي الأمر بعدة أشياء مختلفة. فقد ينتهي الأمر بتوصيل الطلبات أو بعدم تلبية طلب العميل لعدم توفر المواد الخام في السوق أو لمواصفات العميل التي لا نستطيع إنتاجها.

ما الذي لا نراه في هذه الخريطة؟

هذه الخريطة بسيطة ومفيدة ولكنها لا تحوي كل شيء (وكذلك الحال في أي خريطة أخرى). هذه الخريطة لا توضح الفواقد في العملية فهي لا توضح أوقات الانتظار وأوقات النقل بشكل واضح. كذلك فإن هذه الخريطة لا تبين العبء المحمل على كل إدارة وتسلسل الأحداث بالنسبة للإدارات المختلفة. هذه الخريطة لا توضح كذلك أي أزمنة للعمليات المختلفة. ولا يمكننا معرفة المسار الجغرافي للمنتج أو للمستندات من خلال هذه الخريطة. لذلك كانت هناك مخططات أخرى تخدم كل منها أحد هذه الأمور التي لا نراها في مخطط التدفق.

2- خريطة تسلسل العمليات Flow Process chart

إن هذا المخطط هو وسيلة بديعة لتقليل الفاقد في العمليات لأنه يظهر هذه الفواقد بشكل واضح. نستخدم في هذا المخطط بعض الرموز الإصطلاحية وهي مبينة في الشكل التالي



الدائرة ترمز إلى أي عملية مثل التسخين والتقطيع والتشغيل والكتابة. أما السهم فيرمز لعملية نقل المواد أو حركة العامل أو العميل. والمربع يرمز لعمليات فحص المنتج أو المستندات أو الأشخاص. أما ما يشبه حرف D في الإنجليزية فيرمز لعمليات الانتظار مثل انتظار العميل لتلقي الخدمة أو انتظار المواد لكي يتم تشغيلها. وأخيرا فإن المثلث المتجه لأسفل يرمز لأي عملية تخزين سواء في بداية العملية مثل تخزين المواد الخام أو في آخرها مثل تخزين المنتج النهائي.

هذا المخطط قد يستخدم لتحليل عمليات صناعية أو خدمية. فقد نستخدمه لتحليل عملية استقبال وخدمة مريض في عيادة أو نزيل في فندق أو سائق في إدارة المرور. وقد نستخدمه لدراسة عملية تصنيع ملابس أو تصنيع قطع معدنية.

المثال الأول:

هذا المثال يوضح خطوات شراء هاتف محمول من أحد امنافذ بيع المحمول ليست هذه هي الخطوات المثالية ولكنها تمثل الخطوات الواقعية والتي علينا تحليلها للوصول إلى خدمة أسرع.

شراء هاتف محمول	○	⇨	D	□	▽
عميل يطلب شراء هاتف محمول	○	⇨	D	□	▽
العميل ينتظر الموظف	○	⇨	D	□	▽
انتقال الموظف لاستقبال العميل	○	⇨	D	□	▽
الترحيب بالعميل	○	⇨	D	□	▽
سؤال العميل عن نوع الهاتف المطلوب	○	⇨	D	□	▽
الانتقال لإحضار الهاتف	○	⇨	D	□	▽
عرض الهاتف على العميل	○	⇨	D	□	▽
العميل يقرر الشراء	○	⇨	D	□	▽
وضع علبة الهاتف في شنطة	○	⇨	D	□	▽
إحضار فاتورة	○	⇨	D	□	▽
تحرير فاتورة	○	⇨	D	□	▽
انتقال العميل لدفع الفاتورة	○	⇨	D	□	▽
دفع الفاتورة	○	⇨	D	□	▽
انتقال العميل لاستلام الهاتف	○	⇨	D	□	▽
فحص الفاتورة	○	⇨	D	□	▽
تسليم الهاتف للعميل	○	⇨	D	□	▽

هذا المخطط يساعدنا في فصل الخطوات ذات الفائدة وهي خطوات الأنشطة المميزة بالدائرة من خطوات الانتظار والانتقال التي لا فائدة منها. وبالتالي يكون علينا دراسة كيفية تقليل وقت هذه الخطوات غير المفيدة. قد يتم ذلك بتقريب الأماكن من بعضها أو بقيام نفس الموظف بعدة مهام أو بتوفير وسيلة دفع سريعة.

المثال الثاني:

هذا المثال يدرس خطوات إصلاح ماكينة في شركة ما. يبدأ الأمر باستدعاء فني الصيانة الذي ينتقل لموقع الماكينة ثم يتحقق من المشكلة. بعد ذلك يعود إلى مركز الصيانة لإحضار الأدوات ثم يرجع إلى الموقع. وقبل بداية العمل ينتظر السماح له بالعمل. يقوم الفني بفك الأجزاء ثم يذهب للمخزن لإحضار قطع الغيار ثم يعود للموقع. بعد تركيب الأجزاء الجديدة ينتظر السماح بتجربة الماكينة ثم يتأكد من سلامة الماكينة ويعود بعد ذلك لمركز الصيانة.

عملية إصلاح عطل في ماكينة	○	⇨	D	□	▽	الوقت (دقيقة)	المسافة (م)
وصول فني الصيانة إلى مكان العطل	○	⇨	D	□	▽		350 م
التحقق من العطل	○	⇨	D	□	▽	15	
الانتقال إلى مركز الصيانة لإحضار الأدوات	○	⇨	D	□	▽	10	350 م
انتظار الحصول على تصريح بالعمل	○	⇨	D	□	▽	5	
فك الأجزاء	○	⇨	D	□	▽	45	
الذهاب لإحضار قطع الغيار	○	⇨	D	□	▽	10	500 م
انتظار الحصول على قطع الغيار	○	⇨	D	□	▽	15	
العودة لموقع الماكينة	○	⇨	D	□	▽	10	500 م
تركيب الأجزاء الجديدة	○	⇨	D	□	▽	30	
انتظار السماح بتجربة الماكينة	○	⇨	D	□	▽	15	
تجربة الماكينة	○	⇨	D	□	▽	15	
العودة لمركز الصيانة	○	⇨	D	□	▽	10	350 م

في هذا المثال أضفنا عمودين للمخطط لتوضيح وقت كل عملية والمسافة الحقيقية لخطوات الانتقال. هذا يمكننا من معرفة حجم العمليات التي لا فائدة منها بالنسبة للخطوات المفيدة. وكذلك يمكننا من معرفة طول المسافات المقطوعة. كل هذا يجعلنا نرى حقيقة أن هناك وقتا ضائعا كبيرا وأن العمل الحقيقي يستغرق وقتا قليلا بينما الزمن الكلي يستغرق وقتا طويلا. علينا أن نفكر هل يمكن توفير بعض هذه الانتقالات، هل يمكن توفير قطع الغيار بصورة أخرى، هل يمكن توفير مجموعة أدوات قبل الذهاب لموقع العمل، هل يمكن تقليل وقت الانتظار وهكذا.

المثال الثالث:

المثال الثالث يوضح خطوات تقطيع وثقب قطع معدنية.

تقطيع وثقب قطعة معدنية	○	⇨	D	□	▽	الوقت (دقيقة)	المسافة (م)
نقل القطعة من المخزن إلى ماكينة التقطيع	○	⇨	D	□	▽	14	750
انتظار فراغ الماكينة	○	⇨	D	□	▽	40	
تقطيع القطعة	○	⇨	D	□	▽	3	
انتظار استكمال صندوق من القطع	○	⇨	D	□	▽	35	
نقل الصندوق إلى ماكينة الثقب	○	⇨	D	□	▽	5	400
انتظار فراغ الماكينة	○	⇨	D	□	▽	18	
ثقب القطع	○	⇨	D	□	▽	6	
انتظار استكمال صندوق من القطع	○	⇨	D	□	▽	22	
نقل الصندوق إلى المخزن	○	⇨	D	□	▽	8	300
تخزين القطع	○	⇨	D	□	▽		

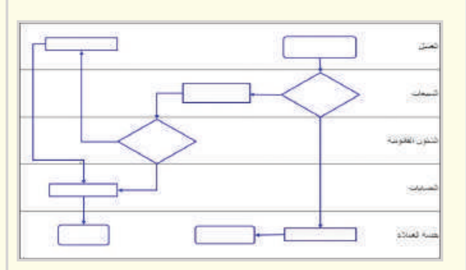
لاحظ أوقات الانتظار والنقل. إنها تمثل أوقاتا تفوق بكثير وقت العمليات المفيدة (ذات القيمة المضافة). انظر إلى طول المسافات التي تنتقلها القطع وإلى أوقات الانتظار قبل وبعد التشغيل. لقد ساعدنا رسم العملية بهذا المخطط في رؤية أشياء لم نكن نشعر بها. قد تكون العملية تستغرق ساعات وهي لا تستحق سوى دقائق ولكننا لا نشعر. لماذا؟ لأن الماكينات تعمل باستمرار والعاملين مشغولون والمواد في حركة أو انتظار أو تشغيل. ولكن هناك الكثير من العمل الذي يمكن تقليله مثل النقل وهناك الكثير من الوقت الذي يمكن الاستغناء عنه مثل الانتظار.

هذا المخطط لا يقدم حلولا ولكنه يعرض الواقع بصورة تمكننا من تمييز العمليات المفيدة من غيرها. وهناك صور أخرى لهذا المخطط قد نتعرض إليها في المقالة التالية إن شاء الله.

قد تجد مشكلة في عرض هذا المخطط على زملائك أو مديريك لأنهم غير معتادين على الرمز المستخدمة ولذلك يفضل وضع مفتاح للرموز أسفل المخطط. وأحب أن ألفت انتباهك إلى أن هذا المخطط قد يستخدم عن طريق مجموعة أو يستخدمه شخص واحد لتحليل عملية ما. فيمكنك أن تستخدمه لكي تبدأ في تطوير العملية. جرب بنفسك فالتجربة تجعلك تشعر بفائدة هذا المخطط.

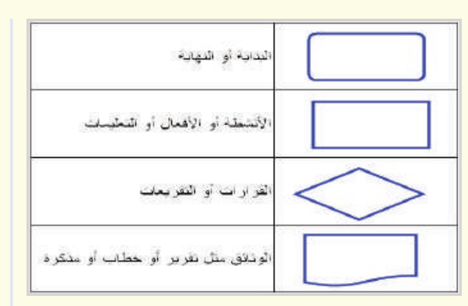
3- مخطط تدفق ممرات (حارات) السباحة Swim Lane Flowchart

هذا المخطط يتم رسمه بنفس طريقة رسم مخطط التدفق غير أننا نضع كل خطوة في الممر المناسب لها. فالمخطط يتكون من عدة ممرات تشبه ممرات السباحة التي نراها في السباقات وكل ممر يمثل شخصا بعينه او إدارة بعينها أو مكانا بعينه. فهذا المخطط يتميز بتوضيح من يقوم بماذا.



يساعدنا هذا المخطط في اكتشاف أي تكرار للعمل بين إدارتين أو شخصين مختلفين. ويساعدنا كذلك على اكتشاف أي خلل في الوظائف التي يقوم بها كل موظف أو كل جهة.

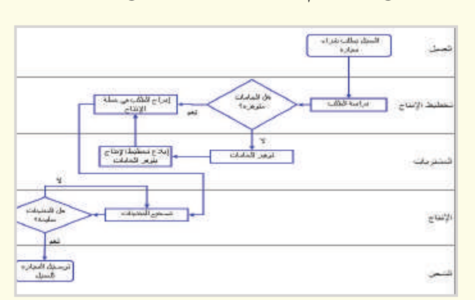
نستخدم في رسم هذا المخطط نفس الرموز التي استخدمناها في رسم مخطط التدفق. وهي موضحة في الجدول التالي للتذكير.



ويوجد رموز كثيرة أخرى قد لا تكون كثيرة الفائدة في تحليل العمليات. ويجب الحرص على استخدام رموز يعرفها الآخرون لأن الهدف هو القدرة على توضيح العملية وليس استخدام رموز لا يعرفها المستمع أو القارئ.

المثال الأول:

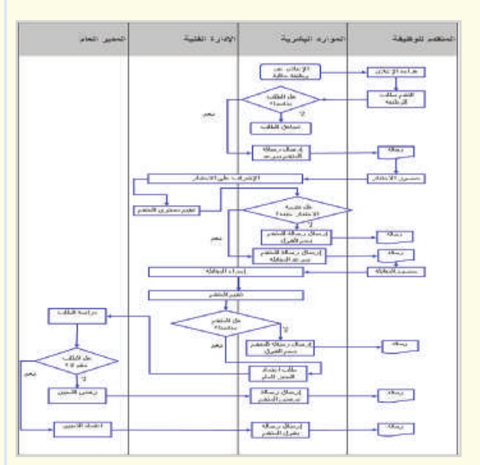
في هذا المثال نستخدم أحد الأمثلة التي عرضتها كمخطط تدفق لكي نلاحظ الفوارق. هذا المثال هو عملية تلبية طلب عميل يريد شراء سيارة من شركة تصنيع سيارات. الرسم أدناه يوضح هذا المخطط والذي تم رسمه باستخدام ممرات أفقية ويُمكن استخدام ممرات رأسية بدلا من الأفقية.



وهنا نستطيع تمييز دور كل إدارة من إدارات الشركة. هذا يمكننا من تحليل دور كل إدارة واقتراح تعديلات لها علاقة بدور كل إدارة. فقد نجد أن هناك حلقة مفقودة بين إدارتين أو خطوة زائدة أو خطوة يمكن الاستغناء عنها بالأنظمة الإلكترونية. ويمكننا دراسة أوجه التحسين ثم رسم نخطط التدفق بعد التحسين لمقارنة الحالتين.

المثال الثاني:

هذا المثال يوضح خطوات عملية تعيين موظف جديد في إدارة فنية. والخطوات باختصار تبدأ بالإعلان عن الوظيفة ثم تقدم شخص ما للوظيفة ثم دراسة أوراقه وتحديد إن كان مناسبا أم لا. ويلي ذلك الخطوات المعتادة من اختبار ومقابلة واعتماد للتعيين من المدير العام أو رفض المتقدم.



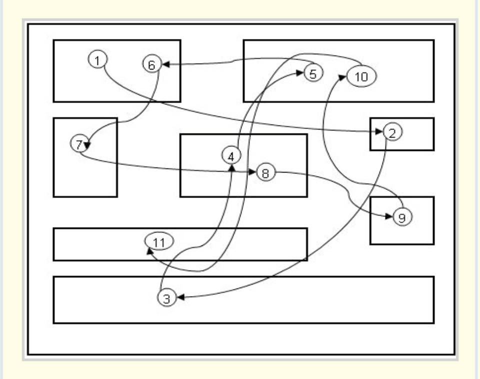
هناك عدة أشياء نستفيدها من هذا المثال. هذا المثال استخدم ممرات رأسية والتي تستخدم بديلا للمرات الأفقية بدون أفضلية بينهما. وتم استخدام رمز الوثائق للتعبير عن الرسائل التي يتلقاها المتقدم. وهناك أمر مهم وهو توضيح اشتراك جهتين في نفس العمل مثل إجراء الاختبار وإجراء المقابلة. ولكن للقيام بذلك لابد أن يتم تصميم المخطط بحيث تكون الجهات المشتركة في عمل ما متجاورة تماما في المخطط.

بنظرة على المخطط يمكنك تصور فائدته عند دراسة أسلوب التعيين لتحسينه وتحديد نقاط الضعف. ولابد أن تجرب هذا المخطط بنفسك لكي تستكشف مميزاته.

4- مخطط مسارات العمل أو مخطط المكرونة الإسباجتي

Workflow or Spaghetti Diagram

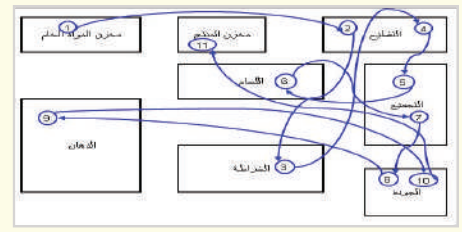
هذا المخطط يركز على عمليات الحركة والنقل التي تتم كجزء من العملية موضع الدراسة. هذه الحركة قد تكون حركة المواد أو العامل أو العميل أو الأوراق أو المعلومات. يبين هذا المخطط مدى تعقيد بعض العمليات والكثير من الوقت الضائع في الانتقالات والنقل. هذا يُمكن الفريق الذي يريد تطوير العمليات من التفكير في طرق لتقليل المسافات التي يقطعها العميل أو المواد أو الموظف وذلك بإعادة تنظيم موقع العمل بشكل مختلف أو إحداث تغيير في خطوات العملية.



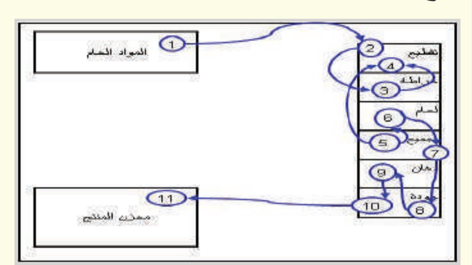
يتم رسم هذا المخطط بطريقة بسيطة وذلك بتوضيح الخطوات على مسقط أفقي (خريطة) لموقع العمل. وعند التوصيل بين كل عمليتين بخط ينشأ شكلا يعبر عن مسار الانتقالات في موقع العمل. هذا الشكل يكون في كثير من الأحيان شديد التعقيد حتى يبدو مثل المكرونة الإسباجتي أو كخطوط متقاطعة ومتشابكة.

المثال الأول:

انظر إلى هذا المخطط لعملية تصنيع. هل تلاحظ المسافات التي ينتقل بينها المواد والمنتج؟ هل تلاحظ مدى تعقيد عمليات النقل بين الأقسام المختلفة؟



هل تستطيع التفكير في كيفية تقليل وقت ومسافات النقل؟ هل يمكن تبسيط العملية؟ انظر إلى المخطط أدناه، هل هو أفضل حالا من المخطط الأول؟

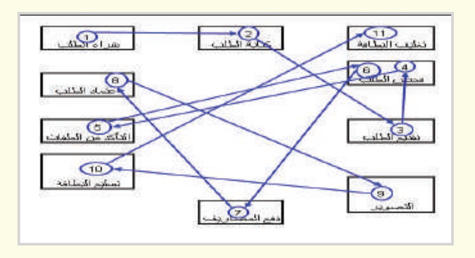


أظنك تقول أنه أحسن حالا ولكن ماذا عن باقي المنتجات؟ إن هذا المنتج قد يكون له سلسلة من العمليات تختلف تماما عن غيره والمصنع الواحد قد يقوم بتصنيع العديد من المنتجات المختلفة في خطوات تصنيعها. هذا هو منشأ ما يعرف بتكنولوجيا المجموعة Group Technology وهي عبارة عن تصنيف المنتجات لمجموعات بحيث تتشابه منتجات كل مجموعة في خطوات التصنيع. وبناء عليه يتم تقسيم المصنع إلى خلايا تصنيعية كل منها يقوم بتصنيع إحدى هذه المجموعات. وبالتالي فإن إحدى الخلايا يكون بها ماكينة تقطيع وماكينة لحام وماكينة دهان والخلية الأخرى يوجد بها ماكينة خراطة وماكينة لحام وماكينة دهان.

الأمر لا يتوقف على مجرد تقليل المسافات فقد نصل لطريقة نستغنى بها عن بعض عمليات النقل أصلا. فمثلا قد نجد طريقة نعيد بها ترتيب الخطوات بحيث لا نعود لنفس النقطة عدة مرات.

المثال الثاني:

هذا المثال يوضح استخدام مخطط مسارات العمل في مجال الخدمات. يوضح هذا المخطط عملية استخراج بطاقة مثل بطاقة عضوية في نادي اجتماعي أو رخصة سيارة أو بطاقة اشتراك في مكتبة أو ما شابه ذلك.



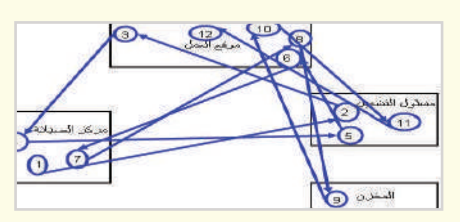
تبدو أماكن العمل مرتبة ولكن هذا لم يمنع من انتقال العميل من هنا لهناك ثم العودة كما هو واضح من الخطوط المتقاطعة. هل يمكن أن تفكر في وسيلة لتحسين العملية؟ هل يمكن نقل بعض الأقسام في أماكن أفضل مثل نقل قسم التغليف بجوار قسم تسليم البطاقة. هل يمكن دمج بعض العمليات مثل دمج تقديم الطلب مع فحصه؟ هل يمكن فحص الطلب مرة واحدة؟ هل يمكن دمج بعض الخطوات باستخدام تكنولوجيا المعلومات مثل استبدال عملية التأكد من الملفات عن طريق توفير الملفات إلكترونيا لموظف فحص الطلب؟ هل يمكن القيام بأي من هذه الخطوات مسبقا مثل شراء الطلب وكتابته؟ هل يمكن القيام بأي من هذه الخطوات لاحقا مثل إرسال البطاقة للعميل عن طريق البريد؟

هذه الحلول تختلف حسب طبيعة العملية ولكن المهم هو أن نفكر في حلول لتطوير العملية وتقليل وقتها وبالتالي تقديم خدمة أفضل للعميل. هذا المخطط قد يستخدم لدراسة الخدمات الداخلية داخل

المؤسسة أو العمليات الإدارية مثل عملية اعتماد طلب شراء أو تقديم الموظف لطلب للعلاج.

المثال الثالث:

هذا المثال يوضح خطوات انتقال فني الصيانة أو فريق الصيانة من مركز الصيانة لإصلاح ماكينة في إحدى مواقع العمل. وهو مشابه للمخطط الي تم رسمه في مقالة سابقة عن طريق مخطط تدفق العمليات.



إن المخطط لا يحتاج لتعليق فإن المخطط معقد بحيث نتصور أن هذا الرجل قد قام بتصميم وتصنيع ماكينة جديدة ولكنه في الواقع يقوم بإصلاح عطل فقط. هل هذا أمر مقبول؟ من الواضح أن فني الصيانة يقضي وقتا طويلا متنقلا بين مركز الصيانة وموقع العطل والمخزن ومسئول التشغيل. ألا يمكن توفير الأدوات بحيث لا يضطر هذا الرجل للذهاب لمركز الصيانة عدة مرات؟ هل يمكن قيام شخص آخر بتوفير قطع الغيار من المخزن؟ هل هل يمكن استخدام أي وسيلة اتصال لكي يتصل مسئول الصيانة بمسئول التشغيل دون الحاجة للانتقال إليه؟

هذه هي فائدة هذا المخطط أن نفكر في مثل هذه الأسئلة ونستطيع تبسيط العملية. لاحظ أنك قد تقوم برسم مخطط مشابه لعملية كشف الطبيب على مريض.

مرة أخرى أحب أن أشير إلى أنه ليس هناك ما يمنع من رسم مثل هذا المخطط بخط اليد. ابحث عن خريطة لموقع العمل أو ارسمها بنفسك بمقياس رسم ثم وقع خطوات العمل عليها بالقلم. اجعل هذه فرصة لإعادة النظر في العملية. جرب بنفسك.

5- مخطط العامل والآلة Worker and Machine Diagram

هذا المخطط يرصد ما يقوم به مشغل الآلة وما تقوم به الآلة ويرسمهما في مخطط واحد. هذا المخطط له أهمية عند الرغبة في قيام مشغل واحد بتشغيل أكثر من آلة. فهو يساعدنا على تحديد الوقت الفعال والوقت غير الفعال. ففي المثال التالي تلاحظ أن العامل ينتظر معظم الوقت. يمكننا الاستفادة من وقت الانتظار في أعمال أخرى.

مخطط العامل و الآلة
عملية تقطيع جزء معدني

العامل	الوقت (دقيقة)	الماكينة
قراءة الطلب والرسومات	5	
نقل الخامات إلى الماكينة	7	
تضبيط الماكينة	7	
تشغيل الماكينة	1	بداية التشغيل
الانتظار	60	تشغيل الجزء المطلوب
التأكد من الأبعاد	5	
نقل المنتج	5	
نسبة الوقت الفعال = 33% نسبة الوقت غير الفعال = 67%		نسبة الوقت الفعال = 68% نسبة الوقت غير الفعال = 32%

وقد يتبادر إلى الذهن أن قيام العامل بتشغيل أكثر من ماكينة هو استغلال له ولكن ذلك له أهداف إدارية. أولا وقت الانتظار يمثل مشكلة إذ إن العامل يشعر بالملل ولذلك فمن الأفضل أن نستفيد من قدراته في عمل آخر فهذا يجعله هو نفسه متحفزا وراضيا عن عمله. ثانيا قيام المشغل بتشغيل ماكينة أخرى مختلفة يعطيه فرصة لاكتساب مهارات جديدة ويجعل خبرات العمل متنوعة وهذا نوع من أنواع التحفيز. ثالثا تعتبر خلايا التصنيع من سمات نظام تويوتا الإنتاجي وهذه الخلايا يتكون كل منها من عدة ماكينات يقوم بتشغيلها عامل واحد أو عدد صغير من العمال. وكل خلية تقوم بإنتاج جزء متكامل من المنتج فهي أشبه بمصنع صغير. من فوائد هذه الخلايا تقليل وقت التصنيع عن طريق تقليل وقت النقل والانتظار بالإضافة إلى إحساس العامل أو العاملين في كل خلية بالمسئولية الكاملة عن منتجات الخلية. فهذا المخطط يساعدنا على ترتيب العمل في مثل هذه الخلايا.

يمكن رسم نفس المخطط لعامل واحد مع عدة ماكينات يقوم بتشغيلها أو لماكينة واحدة مع عدة عمال يقومون بتشغيلها. ويمكن استخدام المخطط لرسم عدة مهام يقوم بها العامل في آن واحد مثل تشغيل ماكينات وكتابة تقرير. وفي كل هذه الحالات فإن كل ماكينة أو عامل أو عمل يتم تمثيله بعمود خاص في المخطط.

6- مخطط اليدين Two Hand Process Chart

هذا المخطط مفيد في تحليل الأعمال اليدوية المتكررة فهو يرسم ما تقوم به كلا من اليد اليمنى واليد اليسرى أثناء عملية يدوية مثل تجميع منتج أو الكتابة على الحاسوب. هذا المخطط يوضح لنا فرصا لتسريع العملية عن طريق استخدام أفضل لليدين وخاصة اليد اليسرى. هل لاحظت شخصا يكتب بإصبع واحد على لوحة مفاتيح الحاسوب؟ هل لاحظت البطء الشديد الذي يكتب به؟ إن مخططا مثل هذا يساعده على معرفة أنه لا يستخدم سوى يد واحدة بل إصبع واحد من يد واحدة.

وتظهر أهمية هذا المخطط في الأعمال المتكررة حيث أنه قد يساعدنا على تقليل وقت العمل وهو ما يعني زيادة الإنتاجية وكذلك على موازنة العمل الذي تقوم به كل يد.

المثال الأول :

في هذا المثال تلاحظ ان اليد اليسرى ظلت تمسك بالغلاف طوال العملية. هل يمكن تحسين العملية؟ ماذا لو استخدمنا ماسكا للغلاف؟ إن هذا سيمكننا من استخدام اليد اليسرى في التجميع وبالتالي تقصير وقت التجميع. لو قصرنا وقت التجميع بثلاث ثوان لزادت الإنتاجية بحوالي 25%.

مخطط عمل اليدين
تجميع قلم جاف

اليد اليمنى	الوقت (ثانية)	اليد اليسرى
	3	الإمساك بالغلاف
الإمساك بالأنبوب	1	
إدخال الأنبوب في القلم	3	
الإمساك بالغطاء الخلفي	1	
وضع الغطاء الخلفي	2	
الإمساك بغطاء القلم الأمامي	1	
وضع الغطاء الأمامي	2	

المثال الثانى :

نلاحظ في هذا المثال أن اليد اليمنى هي التي تقوم بالتجميع بينما اليد اليسرى تقوم بإمساك الجزء. يمكننا تصنيع ماسك للجزء بحيث يمكن الاستفادة من كلتا اليدين في التجميع.

مخطط عمل اليدين
تجميع أربع مسامير في المنتج

اليد اليمنى	الوقت (ثانية)	اليد اليسرى
حمل الجزء ووضعه على الطاولة	2	
حمل المسمار الأول وربطه	5	الإمساك بالجزء
حمل المسمار الثاني وربطه	5	
تدوير الجزء	2	تدوير الجزء
حمل المسمار الثالث وربطه	5	الإمساك بالجزء
حمل المسمار الرابع وربطه	5	
نقل الجزء	2	

هذا المخطط يساعدنا كذلك على تمييز الأعمال غير الفعالة التي تقوم بها كلتا اليدان. فمثلا عملية البحث عن المسمار المناسب هي عملية غير فعالة لأنه يمكننا وضع المسامير الخاصة بعملية التجميع في أماكن ثابتة أمام العامل فلا يحتاج للبحث والاختيار. التوقف للتفكير هو وقت ضائع كذلك لأن العملية لوتمت طبقا لخطوات محددة فإن العامل لن يتوقف بين خطوة وأخرى ليفكر فيما يفعله. عملية تضبيط وضع جزء بالنسبة لجزء آخر يمكن تسريعها بتصميم الأجزاء بحيث لا يمكن وضعها إلا في الوضع الصحيح.

وعلاوة على ذلك فإن هذا المخطط يدعونا لتقليل زمن العمليات الفعالة. فيمكننا تقليل وقت التجميع بتصميم الأجزاء بحيث يسهل تجميعها وبوجود علامات تبين اتجاه التجميع الصحيح. ويمكننا تقليل وقت حركة اليدين بوضع الأجزاء بترتيب مناسب. فمخطط اليدين يجعلنا ننظر في أمور دقيقة لم نكن نهتم بها من قبل وهذه الأمور قد تساعدنا على زيادة الإنتاجية بنسبة كبيرة وقد تساعدنا على تقليل مجهود العامل كثيرا.

برامج عمل المخططات:
مواقع ذات صلة:

Two Hand Process Chart — Edraw
Max

Flow Chart .... Mind Tools — Smart
Draw

Process Analysis Tools — Flow
Charting

Flow Chart_Wikipedia — Yed
Graph Editor

طرق تحقيق تميز مستدام في الأعمال

بقلم الأستاذ عثمان علي عبود

في شهر فبراير الماضي في مدينة جدة، سنحت لي فرصة المشاركة في «المنتدى الدولي الأول لتميز الأعمال» في المملكة العربية السعودية، تحت رعاية المجلس السعودي للجودة.

وقد كان المنتدى ثري للغاية بمعلومات الجودة والتميز ونوقشت فيه العديد من المواضيع خلال جلسات المنتدى.

من بين المتحدثين الرئيسيين في المنتدى الدكتور تيتو كونتي Tito Conti والبروفسور محمد زائيري Mohamed ZAIRI، حيث تحدث في الجلسة الأولى الدكتور تيتو، الذي هو الرئيس السابق للأكاديمية الدولية للجودة وأحد الرواد المشهورين في مجال الجودة وتميز الأعمال وقد كان من بين الأوائل الذين قاموا بوضع أساسيات ومفاهيم جائزة التميز (Excellence Award) والتي تديرها المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM). وقد تحدث في الجلسة الثانية البروفسور زائيري وهو صاحب كرسي جوران JURAN للجودة ورئيس المركز الأوروبي لإدارة أفضل الممارسات (BPM) ويعتبر أحد أفضل المساهمين في تنفيذ منهجية إدارة أفضل الممارسات (BPM).

Model
Simulate
Implement
Deploy Execute
Monitor
Optimize
BPM Lifecycle

وفي هذا الصدد أود أن أشارككم بعض ما تم تقديمه خلال المنتدى، وسوف أخصص هذا المقال للورقة التي قدمها الدكتور تيتو. أما المقال القادم فسوف نخصصه إن شاء الله للعرض الذي قدمه البروفسور زائيري.

لقد كان موضوع العرض الذي قدمه الدكتور تيتو حول (طرق تحقيق تميز مستدام في الأعمال).

بدأت الجلسة بتعريف منافسة الجودة وقد قدم الدكتور تيتو التعريف التالي:

منافسة الجودة تعني المنافسة المبنية على القيمة التي يدركها العملاء وفعالية الوقت/ التكلفة.

وقد ذهب الدكتور إلى التأكيد على أن عدد قليل فقط من المنافسين هم الذين سينجحون في الوصول إلى القمة- والبقاء هناك لفترة طويلة. ولكن أولئك الذين لا يجتهدون في البلوغ إلى القمة لديهم فرص أقل للبقاء في المدى الطويل. في الواقع ان المنافسة اصبحت أكثر صعوبة وكما ان بيئة الاعمال اصبحت أقل استقراراً.

إن عامل النجاح الرئيسي للوصول الى التميز وفقاً للدكتور تيتو هو الجودة التنظيمية، والذي تعتبر مصدراً لكل بل لجميع انواع الجودة و الصفات الخاصة ذات الصلة بالمنظمة (المنتجات ، الخدمات، العلاقات، المعلومات، الخ).

جودة التنظيم تعني الصلاحية لأغراض التنظيم وهذا يعني:

- القدرة على التعرف على الأشياء الصحيحة التي يجب القيام بها في بيئة متغيرة باستمرار، والقدرة على تحقيقها.



- وللقيام بذلك بطريقة ملائمة هناك حاجة إلى المهارات المناسبة، والكفاءات والموارد. ولكن القدرة لا تأتي فقط من مجرد وضع جميع المكونات والعناصر مع بعضها البعض، بل يجب أن يكون هنالك نظام، وهندسة تنظيمية متزامنة.

لقد أوضح الدكتور تيتو وأبرز العديد من القضايا المتعلقة بنماذج إدارة الجودة الشاملة والتميز أهمها:

أنه ينبغي أن يُنظر إلى نماذج إدارة الجودة الشاملة / التميز على أنها دليل على مدى صلاحية المنظمة لاغراضها، وأنها ليست نماذج للأغراض التنظيمية العامة، ولا نماذج للأعمال، بل هي نماذج تهدف إلى الإبقاء على المنظمة صالحة لأغراضها.

لقد أنشئت المنظمات لإنتاج قيمة لفئات محددة من المواضيع. يعبر النموذج (إدارة الجودة الشاملة/ التميز) عن الأغراض والأهداف المستمدة من سياسات المنظمات والتي ينبغي أن تقود بعد ذلك إلى تحديد العميل وصاحب المصلحة بالإضافة إلى القيم التي يحتاج إليها الأخير.

من الناحية الأخرى ينبغي أن يساعد النموذج (ادارة الجودة الشاملة/التميز) أولاً على إنشاء الهندسة التنظيمية اللازمة لجعل المنظمة قادرة على تحقيق اغراضها، وثانياً المساعدة على ادارتها لخلق القيم المتوقعة.

وفيما يتعلق بالهندسة التنظيمية، يجب أن يساعد النموذج كبار المسؤولين التنفيذيين على تحديد اختياراتهم. ومن حيث التنظيم يمكن أن يتم ضبط النموذج نفسه حسب الطلب ليتناسب مع الخصائص المحددة للمنظمة.

وفيما يتعلق بالإدارة التشغيلية يجب أن يكون النموذج دليلاً فعالاً خلال جميع مراحل أنشطة توليد القيمة وفقاً لمنهجية دورة: التخطيط. العمل. الإختبار- اتخاذ القرار (PDCA):

- في مرحلة الخطة *Plan* ينبغي أن يساعد النموذج المدراء على فهم قيم المنظمة المطلوبة / والتوقعات، ويجب مناقشة النتيجة على ضوء مهارات المنظمة، الكفاءات، استراتيجيات تحديد الغايات، الأهداف والخطط، والتي بدورها تصبح منارات لتوجيه المرحلة المقبلة.
- في مرحلة العمل *DO* يجب توجيه المدراء تجاه الأهداف والغايات، حيث تبدأ النتائج المستمرة في الظهور، مع إجراء المقارنات بين النتائج والأهداف.
- مرحلة الاختبار *Check* لها أهمية خاصة بالنسبة للتحسين حيث ينبغي استخدام التدقيق (التقييم الذاتي) بشكل

منهجي.

- مرحلة اتخاذ القرار *Act* ؛ وهي أيضا هامة لتوطيد التحسينات.

وعلى وجه العموم، فإن الاستخدام المنتظم لنماذج إدارة الجودة الشاملة / التميز في جميع مراحل الأنشطة يجب أن يجعل الإدارة على علم بأهمية فهم العلاقات المعقدة في كثير من الأحيان بين الإجراءات التي اتخذتها الإدارة وبين النتائج.

تحدث الدكتور تيتو أيضاً عن كيفية حقن نظام



التفكير في نماذج إدارة الجودة الشاملة ووصف الأنواع المختلفة للأنظمة والتي تشمل:

1- الانظمة الالية (الميكنة) - العقل خارج النظام.

2- الأنظمة العضوية المتحركة - (البشر والحيوانات الراقية)، العقل هو جزء من النظام

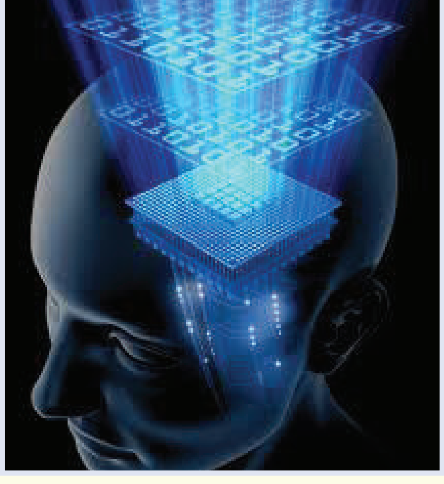
3.- الأنظمة المتعددة العقول - (المنظمات الاجتماعية والثقافية)، يشتمل النظام على عقول متعددة. لا غنى للقيادة عن التركيز على الأهداف المشتركة وتوجيه العقول إليها.

لقد ركز الدكتور تيتو على النوع الثالث من الأنظمة (نماذج النظام الاجتماعي والثقافي أو النظام المتعدد العقول)، نسبة لأنه يعتقد بأن هذا النوع من النماذج سوف يصبح الخيار الوحيد. إن عبارة «متعدد العقول» توضح لنا السبب: وحيث أن الأنظمة البشرية مكونة من العقول الحرة، والتي تقبل او ترفض الانضمام إلى قيم وأهداف المجموعة.

ولكن، حتى بين أولئك الذين يقبلون رسمياً هذه القيم والأهداف، فإن الدافع للمساهمة في أهداف المنظمة يمكن أن يختلف بدرجة كبيرة.

وهنا يأتي تحدي القيادة: أي جعل العقول الكثيرة تلتقي في نفس الاتجاه. هنا يبرز الجانب التعاوني لإدارة الجودة، وكذلك الحاجة إلى تعليم خاص حول إدارة الأنظمة المتعددة العقول.

«عندما يكون خفض التباين هو القضية الأساسية فإن الآلات تعتبر أفضل من الأشخاص، ولكن عندما يكون المطلوب عمل ذكي، فليس هناك خيار



بديل للانسان». وبهذه الكلمات الحكيمة علق الدكتور تيتو قائلاً:

إن الأشخاص وعلاقاتهم المتبادلة أي النظام الاجتماعي والثقافي للمنظمة في مجتمع قائم على المعرفة يعتبر من الأصول الرئيسية. بالتالي ينبغي تشكيل هوية المنظمة وثقافتها على شكل «وعاء جامع» يزدهر فيه التعلم التنظيمي والإبداع المنتشر (لتحقيق التحسين المستمر والابتكار).



في مثل هذا التنظيم يعتبر توليد القيمة هى اساس اللعبة، والقيمة الاساسية للعملاء وأصحاب المصلحة والمنظمة نفسها.

يمكن إعتبار النظام الاجتماعي والثقافي للمنظمة بمثابة تربة يتم فيها بذر المعرفة والتكنولوجيا. فإذا كانت التربة خصبة، فإن القيمة التنافسية للعملاء في شكل منتجات وخدمات ودعم يمكنها أن تنمو.

إن النظام الآلي (أنظمة الميكنة) إذا ما تم تصميمه بشكل صحيح يتوقع أن يوفر القيمة المخطط لها (داخل النطاق المحدد له).

وفي حين أن النظم الاجتماعية والثقافية مختلفة، إلا أن الذكاء البشري والحرية لهما على حد سواء تأثير سلبي وإيجابي كبير على توليد القيمة. إن السيطرة والحد من الأخطاء البشرية كان دائما يشكل قضية أساسية في إدارة الجودة، فضلاً عن تعزيز قدرات المساهمة الفردية من خلال التعليم والتدريب. إن نظرة المنظمة للأنظمة يجب ان تركز

على العلاقات، والعمل على كيفية زيادة قدرات توليد القيمة من خلالها.

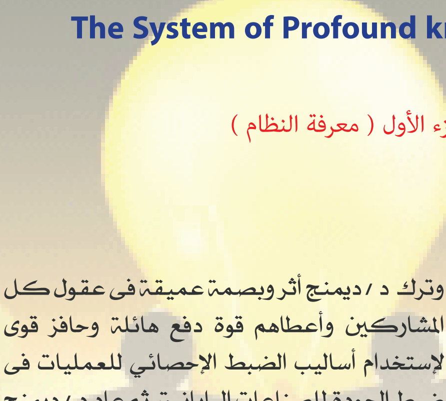
إن خصائص الأنظمة ليست مزيج من خصائص الأجزاء المكونة لها. بل إنها غالباً ما تكون نتائج لا يمكن التنبؤ بها من العلاقات الموجودة بين أجزائها؛ كما قال الدكتور تيتو.

إن تميز المنظمة هو حصيلة التضافر بين أعضائها. بالتالي ينبغي على القادة الذين يسعون جاهدين للوصول إلى التميز أن يجعلوا مسؤوليتهم الأولى إنشاء مستويات عالية من التضافر الإيجابي من خلال شبكات توليد القيمة العالية.

إختتم الدكتور تيتو ورقته بتسليط الضوء على المشاكل التي تواجهها المنظمات الصغيرة والكبيرة.

ويرى الدكتور تيتو أن «صعوبة مواكبة التكنولوجيا وتغيرات السوق، ومحدودية الموارد، والافتقار إلى المهارات المتخصصة» هي العقبات الرئيسية على طريق التميز بالنسبة للمنظمات الصغيرة وقد سمى هذه العقبات بالمشاكل الفنية.

وعلى العكس من ذلك، في حين أن المؤسسات الكبيرة تعاني عادةً وفي المقام الأول من مشاكل تنظيمية وإدارية مثل تجزئة الأنشطة وشح الاتصالات وانعدام التعاون بين الوحدات الوظيفية والتي تعتبر من أهم المشاكل.



نظام المعرفة العميقة

The System of Profound knowledge

الجزء الأول (معرفة النظام)

بقلم: مهندس / مجدى خطاب

على الرغم من أن الضبط الإحصائي للعمليات SPC نجح فى بعض الشركات والمنظمات إلا أنه يوجد الكثير من حالات الإخفاق فى تطبيقه فى شركات ومنظمات كثيرة أخرى. والسؤال هنا ما هو سر عدم نجاح تلك المنظمات والشركات؟ يعتقد الكثير من علماء الجودة أن السبب الرئيسي لهذا الإخفاق هو قيادة هذه الشركات وأن هذه القيادات لا تعي أن الجودة أكبر من مجرد ضبط إحصائي للعمليات وأن محاولة تمثيل دور أن خرائط الضبط الإحصائي للجودة هي السبيل لتحقيق جودة عالية هو دور قاصر ومبنى على عدم دراسة واقعية وعدم المحاولة الجادة لفهم من أين تبدأ البداية الصحيحة والتي يمكن لها أن تضع تلك الشركات والمنظمات على الطريق الصحيح.

فبعد سنين من العمل المضني والشاق فى مجال الجودة توصل العالم الأمريكي المشهور الدكتور/ إدوارد ديمنج الى نظريته التى أحدثت تأثيرا مدوي فى عالم الجودة وإدارة الشركات والمنظمات وهى "نظرية المعرفة العميقة" وقد كان د / ديمنج رجل قوى الملاحظة ويرجع إليه الفضل فى المساعدة على النهضة الحديثة لليابان وإعادة بنائها بعد الحرب العالمية الثانية.

وتبدأ القصة عندما قام إتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين بدعوة د / ديمنج الى اليابان عام 1950 حيث قام بتعليم



المدراء والمهندسين المسؤلين التنفيذيين فى الصناعات اليابانية أساسيات الضبط الاحصائى للعمليات وترك د / ديمنج أثر وبصمة عميقة فى عقول كل المشاركين وأعطاهم قوة دفع هائلة وحافز قوى لإستخدام أساليب الضبط الإحصائي للعمليات فى ضبط الجودة للصناعات اليابانية. ثم عاد د / ديمنج مرة أخرالى أمريكا وبدئت شهرته تزداد ويكون له مكانا مرموقا بين العلماء الأمريكيين. وأمضى د / ديمنج أعواماً عدة يطور فى طريقة تساعد المنظمات والشركات على دخول القرن الحادي والعشرون بفكر جديد ومتطور. وما تزال هذه الطريقة التى توصل اليها مستخدمة ومطبقة حتى اليوم. وقد توصل د / ديمنج الى مفهوم وطريقة جديدة وهى " نظام المعرفة العميقة " أو (The System of Profound knowledge) حيث أثبت هذا النظام قدرة على النجاح والتطوير المستمر للشركات والمنظمات التى قامت بتطبيقه. ويتكون هذا النظام من أربع أجزاء (أو مناطق) أساسية وهى :-

1- معرفة النظام *knowledge of a system*

2- معرفة التباين *knowledge of variation*

3- نظرية المعرفة *Theory of knowledge*

4- معرفة النفسية *knowledge of psychology*

ولفهم نظام المعرفة العميقة يجب علينا أن نفهم ما هو النظام وما هو الهدف من النظام. كذلك يجب علينا فهم ما هو التباين وأن ندرك أن الفائدة الحقيقية من وراء هذا الفهم تأتى من إدراكنا لدور القيادة وكيف تستطيع هذه القيادة الناجحة التأثير فى الآخرين. كذلك يجب علينا فهم نظرية المعرفة وفى النهاية يجب أن يكون لدينا تفهم للدوافع والحالة النفسية.

وما نود التنويه عنه هنا هو أنه ليس بالضرورة أن نكون خبراء فى هذه النقاط الأربع ولكن يكفينا أن نعرف قدرا مناسبا عن كل جزء منها. وذلك لأنها مترابطة.

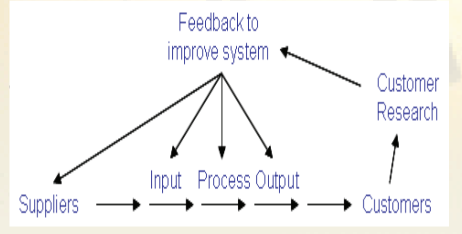
وسوف نتناول هذا الموضوع على حلقتين أو ثلاث حلقات متتالية وذلك للإستفاضة فى شرحه وتوضيحه وسوف نبدأ معا هذه الحلقة بتناول الجزء الأول من الموضوع وهو:-

معرفة النظام *knowledge of a system*

وقبل أن نبدأ هذه الحلقة أقدم لكم هذه المقولة الشهيرة لدكتور/ ديمنج والتي يقول فيها (أن تفعل ما بمقدورك لم يعد كافيا ولكن يجب عليك أن تعرف ما تفعل وأنك تحاول لتعرف).

1. تعريف النظام Defining The System

وقد عرف د / ديمنج النظام بأنه (ترابط معقد لمكونات مترابطة وظيفيا والتي تعمل معا لمحاولة إنجاز هدف النظام)



وبناءا على هذا التصور فإننا نستطيع أن نعطى بعض الأمثلة لنماذج توضيحية للنظام.

ولنتحدث مثلا عن صناعة شركة طيران والتي من المحتمل أنها تمثل نظام حيث مكونات هذا النظام هي:-

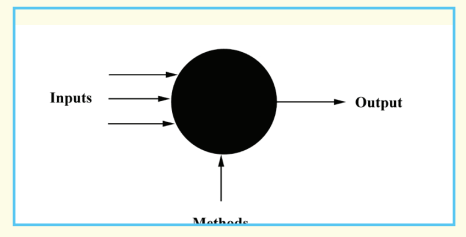
1. شركة الطيران وتشمل (الموظفون فى الشركة من طيارين , مضيفات , عمال خدمات وغيرهم)
2. الموردون الى شركة الطيران وهم (الشركات المصنعة للطائرات , شركات إمداد الطعام والأغذية , مطارات المدينة وغيرها)
3. الزبائن وهم (مسافرون عمل , مسافرون فى رحلات ترفيهية وغيرها)
4. وكالات تنظيمية حكومية (تنظم قواعد وعلاقات الطيران وتوفر الأمان)

لو لاحظنا كل هذه المكونات نجد أنها حقا مترابطة معا وتؤدى هدف واحد لها وهو خدمة مسافر ومن الممكن جدا أن يكون هذا نظام لصناعة شركة طيران واحدة. ولكن يجب علينا أن نلاحظ أنه ليس نظاما لكامل صناعة شركات الطيران.

- كل منظمة هي فى حد ذاتها نظام ومن الممكن أن تكون جزء من نظام أوسع ونلاحظ هنا أن المنظمة التى تستقبل مدخلات من مورديها وتقوم بتحويلها

الى مخرجات من خلال عملياتها هي نظام وهذه الحقيقة يمكن تطبيقها على التصنيع أو الخدمات أو التعليم أو الهيئات الحكومية.

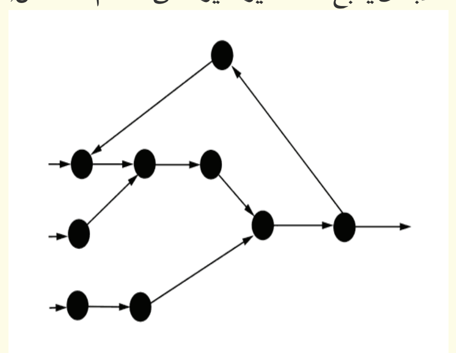
ولكل نظام عملياته وتعريف العملية ببساطة هي (عمل بسيط والتي يمكن أن تكون جزء واحد من وظيفة لشخص ما داخل النظام) ولكل عملية مدخلات ومخرجات, ومدخلات العملية يمكن أن تكون فى صورة سلع أو خدمات أو معلومات والتي يتم تحويلها الى صورة أخرى بواسطة العملية , وللحصول على سلع أو خدمات كمنتج نهائي من نظام نحتاج الى العديد من هذه العمليات, والخرج



من عملية يكون هو الدخل لعملية أو عمليات أخرى , وكل هذه العملياتمتصلة ببعض تنشئ نظام مركب ومتكامل ويكون الهدف من النظام هو تقديم منتج أو خدمة نهائية ذات كفاءة عالية واقتصادية, أى بأقل تكلفة.والشكل التالي يعطى تصور مبسط للعملية

ويجب علينا أن نلاحظ أنه فى أى نظام العمليات الفردية ليست مستقلة عن بعضها البعض ولكن لابد من وجود اعتمادية بينهم وإن كانت درجة الاعتمادية متغيرة من حالة الى أخرى.

وأي تأثير أو فعل على نقطة (عملية) واحدة فى النظام سوف يكون لها تأثير على النقاط الأخرى , فعند تأثيرنا على عملية ما داخل النظام بتأثير ما فلابد أن يتبع هذا التأثير تأثيرا على النظام ككل.



لكن هذا التأثير قد يأخذ وقتا لكي يتضح أثره ولن يكون هناك تقييم فوري لها .وذلك لأن هذا التأثير ربما يظهر فى مكان آخر أو فى عملية آخري بعيدة عن نقطة التأثير أو يظهر أثره كما قلنا بعد فترة من الزمن. والشكل التالي يوضح ترابط العمليات وإتصالها ببعض داخل النظام

1-2- الهدف من النظام *The Aim of a System*

نعود مرة أخرى للحديث عن النظام وما هو الهدف من



النظام وهل بالضرورة أن كل تركيبة من الموردون

والمنظمة والعملاء هي نظام أم أنه لإكتمال صورة النظام فأن هناك بعض المكونات أو العوامل الأخرى تحدث د/ ديمنج عن هذه النقطة وكان رأيه أن المفتاح الأساسي لفهم ما هو النظام يكمن فى معرفة ما هو (الهدف) من النظام أو ما هو الغرض الأساسي من النظام والذي بدونه لا يكون هناك نظام بالمعنى المقصود.

والهدف هو (شئ مرموق يتطلع إليه) وبناءا عليه فأن الهدف يجب أن يشمل المستقبل وبعض الأشياء الأخرى عن العاملين فى المنظمة ويجب أن يبلغ الى كل العاملين بالمنظمة مع التأكيد على تفهم الهدف لكل شخص بالمنظمة.

وقد قام د/ديمنج بالتركيز على هذه النقطة كثيرا أثناء مساعدته لليابانيين واستطاع أن يوصلها إليهم تماما مما كان له أبلغ الأثر بعد ذلك .فقد تمكن د / ديمنج أن يقنع اليابانيين " أن النظام هو اليابان " وهذا هو السر الذي ساعد على دفع اليابان لأن تكون قوة إقتصادية عظمى ولكن لنأتي للسؤال الهام " اليابان كانت النظام " فما هو الهدف ؟

وقد أجاب د / ديمنج على هذا السؤال بأن الهدف يجب أن يكون "المثالية للنظام عبر الوقت " والمثالية هي "عملية تنسيق الجهود لكل مكونات النظام من أجل إنجاز الهدف المنشود" وشدد / ديمنج على ضرورة أن يكون للهدف " تقييم ذاتي" - ولنأخذ مثالا لتوضيح معنى الهدف وأن نص الهدف قد يحوى العديد والعديد من المعاني والتي تفهم ضمنيا من الهدف .فلو تحدثنا مثلا عن شركة لنقل البضائع وأطلعنا على الهدف المعلن لهذه الشركة وهو " تقديم خدمة أفضل وأفضل " فأن ما نفهمه هو :-

1. نقل وتسليم البضائع بأمان
2. التحسين المستمر لإتمام عملية التسليم فى الوقت المحدد
3. تحقيق أقل تكلفة بالنسبة للشركة الناقلة للبضائع
4. توفير حياة كريمة وعلى مستوى عالي للموظفين العاملين فى الشحن والنقل.
5. حماية البيئة.

- مثال أخر وهو عن نظام لشركة حكومية للإمداد بالتيار الكهربائي. فما هو هدف النظام المتوقع؟ نعم الهدف المتوقع هو أن تقوم الشركة " بإمداد المستهلكين بالتيار الكهربائي بدون إنقطاع " وهذا هو الهدف الأول فى العلاقة بين الشركة والمستهلكين. ثم تأتى أمور أخرى مكملة لهذا الهدف وهى أن المستهلكين يودون أن يحصلوا على هذه الخدمة بأقل تكلفة ممكنة " ياريت لو تكون مجانية " والشركة من جانبها تريد أن تزيد معدلات الاستهلاك لأقصى حد ممكن وأن تخفض التكلفة لأقل قيمة ممكنة. وهكذا.



- كما هو واضح من المثالين السابقين لكي نستطيع تحديد الهدف من النظام فأن ذلك يتطلب منا عمل موازنة بين كل مكونات النظام وبناءا عليه يتم تحديد الهدف.

1-3 حدود النظام *Boundaries Of a System*

لننتقل الى نقطة أخرى فى موضوع معرفة النظام حيث توجد جزئيتين مهمتين جدا وعلى درجة عالية من التأثير على مدى فهمنا للنظام وهما مؤثرتان جدا فى بداية تطبيق (نظام المعرفة العميقة) ألا وهما:-

- تعريف حدود النظام Defining The Boundaries Of a System
- تعريف الهدف Defining The Aim

أولا:- تعريف حدود النظام *Defining The Boundaries Of a System*

بفرض أن لديك شركة شحن ونقل لمنتج ما. فبداية نسأل هل تعتبر مثل هذه النوعية من الشركات نظام , وإذا أفترضنا أنها نظام فهل هذا النظام هو هذه الشركة فقط مع مورديها وزبائنها. أم هل النظام هو ما يشمل كل شركات شحن ونقل نفس المنتج أو عموما شركات الشحن والنقل والموردون والزبائن ؟ هذا السؤال غاية فى الأهمية والإجابة عليه جد هامة. ولو كانت الإجابة هي الثانية فإنه يجب على مثل هذه الشركة أن تعرف أن هناك منافسين لها وأنه ربما يجب عليها العمل سويا مع هؤلاء المنافسين من أجل تحسين هذا النظام ككل.

- وقد كان د / ديمنج من الناس الذين يدعمون فكرة عمل الشركات وتعاونهم حتى مع منافسيهم وذلك من أجل تحسين النظام والبقاء علي المدى الطويل وقد كان يعتمد فى فلسفته هذه على أن التعاون بين المنافسين يمكن أن يساعدهم على أشياء كثيرة منها مثلا تثبيت السعر والاحتكار للمنتجات. وطبقا لهذه الرؤية لدكتور / ديمنج فإن كل شركة تعتبر مكون واحد فى النظام. ويجب أن يكونوا لهم نفس الهدف وهو " البقاء فى دنيا



الأعمال لأطول فترة ممكنة والحصول لأنفسهم ولمستهلكيهم ولمورديهم ولمجتمعهم على أقصى إستفادة ممكنة للجميع "

ثانيا:- تعريف الهدف *Defining The Aim*

تعريف الهدف من العوامل المهمة جدا لنجاح أى نظام ويجب أن يكون الهدف واضح للجميع ويعرفه لأن هذه النقطة على وجه التحديد يحدث فيها الكثير من أللبث لدى البعض.

فبعض المنظمات تضع سياسة الجودة لها وتصيغها فى مفهوم قد يكون غامض بعض الشئ والمدقق لهذا المفهوم قد لا يعرف ما هو هدف هذه المنظمة. وفى الواقع أن أغلب هذه السياسات والعبارات تكون متباينة من منظمة الى أخرى وأغلب الموظفينغير متفهمين لهذه السياسات والعبارات وبالتالي فهم يفتقدون معرفة الهدف وبالتالي دورهم فى إنجازه.

لذلك يجب أن يكون الهدف مصاغ بأسلوب سهل وواضح ليتمكن كل شخص بالمنظمة من فهمه ويجب أن يشمل هذا الهدف الموظفين والموردون والزبائن.

والسؤال الهام لهذه الجزئية والموجه لكل منظمة تسعى لتحقيق النجاح والبقاء هو " ما هو عملك الأساسي " ؟ هذا هو السؤال الذي لو أجبت عليه بوضوح تستطيع أن تضع هدفك.

ولتوضيح هذه النقطة والإجابة على هذا السؤال سوف أخذكم معي الى هذا الموقف الشبه مأساوي. كلنا يعلم أن كل السيارات فى فترة ما كانت تعمل بنظام الكاربيراتير فقط كطريقة مستخدمة لخلط الوقود المغذى الى غرفة الإحتراق داخل المحرك وبناء على هذه المسلمة قام مصنعو الكاربيراتير بوضع أهدافهم ونظامهم وواصلو أبحاثهم والعمل المستمر على تطوير صناعته فماذا حدث؟ حدث إبتكار جديد, وهو إبتكار نظام حقن الوقود وأصبح نظام الكاربيراتير شئ من الماضي ووجدت الشركات المصنعة للكاربيراتير نفسها فى موضع منافسة حقيقية تكاد تكون غير متكافئة وفكروا ماذا يصنعون إزاء هذا الموقف الجديد واتخذوا قرارهم المتوقع والمبنى على خطأ إستراتيجي منذ البداية وكان القرار هو مواصلة تطوير الكاربيراتير على أمل الوصول الى وضع يمكنهم من منافسة نظام الحقن الجديد. لكن ماذا كانت النتيجة؟ النتيجة أنهم فقدوا أسواقهم والتي ذهبت لصالح الإبتكار الجديد. ولنتفكر قليلا ونحاول أن نفهم ما هو رد الفعل والعمل الصحيح الذي كان يجب عليهم فعله . نعم كان عليهم أن يفكروا فى إيجاد طرق أفضل

" لوضع الخليط الصحيح من الوقود فى غرفة الإحتراق " وقد كان الخطأ الاستراتيجي القاتل الذي وقع فيه صانعوا الكاربيراتير أنهم سلموا بأن الكاربيراتير هو الوسيلة الوحيدة لخلط الوقود وبنو نظمهم ووضعوا أهدافهم على ذلك ووضعوا الخطط لتطوير هذا الكاربيراتير ولكنهم فعلا نسوا " ما هو الغرض و الإستخدام الأصلي للكاربيراتير " نسو " ما هو عملهم الأساسي ".

لهذا فأن تعريف عملك الأساسي هو المفتاح رقم واحد لوضع هدف لنظامك .

(*Defining your basic business is one key to setting the aim of the system.*). كذلك من المهم جدا أن تعرف هذا العمل الأساسي لكل الناس الذين يعملون معك وأن تكون متفهمة أنهم يعملون داخل النظام, والإدارة هي التى تعمل على النظام. فأنت مثلا قد تجد نفسك تعمل فى منظمة ما ولا تعرف ما هو دورك بالضبط فى هذه المنظمة وما هو دور إدارتك وما هو دور منظمتك وأهدافها بالأساس وقد تجد أن الكل يعمل بالمنظمة لمجرد العمل والحصول على راتب والكل منشغل فى سبيل تحقيق هذه الأهداف الخاصة جدا ولكن ليس فى سبيل تحقيق الهدف العام للمنظمة ككل. وقد تجد نفسك كذلك تعمل فى المنظمة وأنت لا تعلم عن موقفها شئ وخاصة فيما يتعلق بنجاح أو فشل المنظمة وقد يكون من الأسرار التى لا يجب أن يعلمها أحد سوى الإدارة العليا وصاحب المنظمة فقط هو الموقف المالي والإستراتيجي للمنظمة وهل هي تحقق نجاح وما مقداره أم هي فى موقف متأزم ولا تجنى سوى الفشل وهو ما سوف ينعكس على كل الموظفين وعلى مستقبلهم داخل المنظمة وفى حياتهم وارتباطاتهم



الخارجية. لعل كل هذه أخطاء تقع فيها المنظمات ولعلنا كذلك نرى هذا الخطأ بوضوح كبير جدا فى أغلب منظماتنا وشركاتنا فى عالمنا العربي بصفة عامة والمصري بصفة خاصة.

1-4- تحسين النظام *Optimize The System*

بعد تعريف حدود النظام وتعريفها جيدا يتم وضع الهدف ومن ثم تأتى وظيفة الإدارة لتحسين هذا النظام لتشغيل وتوجيه المنظمة الى العمل كماكينة وذلك للسعي فى طريق تحقيق مثالية النظام وهذه المثالية للنظام ممكن أن نشبها بمنظومة تعمل مع بعضها فى تناغم وتوافق وأبسط تشبيه لذلك هو منظومة من التروس و التى تعمل معا لتحقيق هدف معين فلكي تعمل المنظومة يجب أن يكون هناك مصدر للقيادة بها و يجب أن تكون كل التروس فى حالة تعشيق معا على حسب الحركة المطلوبة بحيث يتم نقل الحركة من ترس الى أخر بسلاسة وتلقائية تامة. وهذا ما يجب على المنظمة أن تراعيه فى كل أعمالها وهو مدى التوافق والإنسيابية فى الأعمال. لكن للأسف هذا غالبا لا يحدث فى أغلب المنظمات وأن أغلبها ينظر الى جودة وكفاءة عملياتها على المدى القصير وليس على المدى الطويل.

- ولتحسين النظام والإدارة يجب مراعاة الأتي:-

1. يجب تعريف القوى العاملة بالمنظمة على ما هو النظام وما هي أدوارهم التى يؤدونها داخل النظام وأن كل شخص بالمنظمة يجب عليه أن يعرف ماذا يؤدى فى وظيفته وأن يكون هناك تدريب وظيفي وأن يوضح هذا التدريب لكل شخص ما هو عمله وليس فقط كيف يؤدى عمله
2. يجب أن تدرس العلاقة بين المكونات المختلفة للنظام. والإدارة يجب أن تدرك أن هناك تفاعل بين هذه المكونات وأن التحسين لكل مكون على حدا لن يكون فى معظم الحالات تحسين للنظام. وأنك إذا أردت تحسين النظام فلابد أن يكون ذلك لكل مكوناته الأساسية.
3. يجب معرفة أن المثالية والتحسين للنظام تعنى الإنتقال من حالة المنافسة بين الأقسام والإدارات والموظفون داخل النظام الى التعاون, وذلك على الرغم من أن المنافسة الجادة والشريفة هي عامل جيد ومطلوب ولكن ما نقصده هنا هو تغليب المصلحة العامة على المصلحة الشخصية أو مصلحة الإدارة أو القسم من أجل إنجاح النظام.
4. يجب أن يكون هناك تعاون بين كل مكونات النظام وتكسير الحواجز بين الأقسام و الإدارات وأن نعى جيدا أنه من النقاط المؤثرة لتطوير وتحسين النظام هي كسر الحواجز بين عملياته المختلفة. لكن للأسف فإن هذا صعب بعض الشئ فى أغلب المنظمات والشركات ويأخذ وقت
5. و الشئ الأصعب هو كسر الحواجز بين المنظمة و الموردين والمستهلكين.

6. يجب معرفة أنه لن يكون هناك تحسين للنظام بدون توجيه وهو جزء هام و حيوي من مسئولية الإدارة. فعلى الإدارة أن تقييم سياساتها بإستمرار وذلك فى ضوء تحسين النظام.

7. لتحسين النظام وتطويره فى أغلب الأحيان قد يكون علينا إتخاذ قرارات مصيرية نحو التغيير مما يتطلب الشجاعة على إتخاذ القرارات وعدم التردد.

8. على الإدارة العليا والقيادات داخل المنظمة أن تعلم أن أكثر المشاكل فى المنظمة سببها الرئيسي أن أجزاء النظام تخفق فى العمل سويا بشكل صحيح وأن القليل من هذه المشاكل يأتي من العاملين داخل النظام وهذا ما يعنى أن الجزء الأكبر من المشاكل يعود الى الذين وضعوا هذا النظام ونشير هنا بأصابع الإتهام مباشرة الى مسئولية الإدارة عن ذلك.

9. يجب معرفة أن الإعتماد على مبدأ التربح على المدى القصير لن يحسن النظام.



10. يجب أن يعلم كل العاملون بالمنظمة أن تطوير النظام وتحسينه هو نجاح للكل وأن الكل فى النهاية فائزون ولا يوجد خاسر من وراء تحسن النظام.

1-5- الخطوات المبدئية لمعرفة النظام *Initial steps*

نعرض هنا ملخص للخطوات المبدئية و التى يجب أن تتخذها أى منظمة نحو معرفة النظام وتحديد هدفه ومن ثم تحسينه:-

1- تعريف حدود النظام هو نقطة البدء الأولى ومن المحتمل أن يكون حد النظام للمنظمة هو المنظمة ومستهلكيها ومورديها والعاملون فيها وذلك فى الوقت الحالي , وفى المستقبل ربما تتغير لتشمل أيضا المنافسين. والعمل مع موردون يفهمون نظام المعرفة العميقة هو ضرورة. وقد يجب عليك أن تعلم مورديك وزبائنك وذلك حرصا على تحقيق أهدافك و نجاح نظامك.

2- عرف الهدف من النظام, والهدف عادة يشمل التحسين المستمر في أعمالك الأساسية وخفض التكلفة وتحسين مستوى معيشة الموظفين وعلى الهدف أن يشمل الإبداع للمستقبل. والإدارة العليا يجب أن تطور الهدف ومن ثم تسأل الموظفين والزبائن والموردون للمساهمة فى تطوير الهدف كلما أمكن. والهدف يجب ان يراجع ليعكس هذه المساهمة. نقطة هامة أخرى وهى ان الهدف يجب ألا يصاغ و يحدد فى صورة صلبة جامدة حتى إذا حدثت تغيرات ما فى ظروف المنظمة فيكون من الممكن تحديث هذا الهدف أو تغيره, وأن يحث الهدف على التحسين المستمر على المدى الطويل وليس على المدى القصير فحسب.

3- أعلم القوى العاملة لديك بما هو النظام, وما هو الهدف و ما هو دورهم لتحقيق وإنجاز الهدف وأعلم أن تبليغ هذه المعلومات بصورة مجردة لن يكون كافي. فكل موظف يجب أن يكون لديه فهم شامل لما يفعله ودوره فى تحقيق الهدف ونجاح النظام.

4- أدرس النظام لفهم العلاقة بين مكوناته وغير العلاقات السلبية إلى علاقات موجبة وأعلم أن الإدارة يجب عليها أن تراجع توقعاتها لما هو مأمول من كل فرد فى المنظمة , وما هو تأثير هذه التوقعات على تحسين النظام ؟

5- راجع كل السياسات فى ضوء تحسين النظام وغير أو أحذف تلك العوامل التى لا تساعد على تحسين النظام , وهذا سوف يتطلب منك أن تكون هجومي طالما كان ذلك فى مصلحة تحسين النظام , وأخيرا الأوضاع القديمة يجب أن يتم تكسيرها وأعلم أن هذا ربما يأخذ منك بعض الوقت.

كانت هذه هي الحلقة الأولى من نظرية " نظام المعرفة العميقة " للعالم الأمريكي المشهور د / إدوارد ديمنج وسوف نستكمل الموضوع فى الأعداد القادمة وما علينا الآن هو التفكر فى معنى معرفة النظام ومعرفة وتحديد هدف النظام ومن ثم نشره وتعريفه الى الكل وبعد ذلك يجئ الدور على تحسين النظام. لقد نجحت اليابان وتقدمت الأمة اليابانية بأثرها عندما علموا أن نظامهم هو اليابان وأن هدفهم هو تحقيق المثالية لهذا النظام ولكل أفراده وتلك هي دعوتي الى أمتنا العربية وشعوبنا علينا أن نوحد جهودنا ونحدد نظامنا العربي وأن نحاول أن نجد لنا هدف واحد مشترك نسعى جميعا الى تحقيقه فنحن أمة ممتدة من المحيط الى الخليج ونملك أكثر مما كانت تملكه اليابان فى بداية نهضتها. ولكن حقا ما ينقصنا هو النظام وتحديد ال هدف.

الى اللقاء فى الجزء الثانى من نظام المعرفة العميقة

إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في المدارس السعودية في الخارج

دراسة مسحية على المدرسة السعودية بالجزائر

الدكتور/أحمد بخيت العدواني

الملخص :

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس السعودية بالخارج، والتعرف على أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج والمتعلقة بالإدارة التعليمية والمعلم من وجهة نظر أفراد العينة .

وقد تكون مجتمع الدراسة من (رؤساء الأقسام، والمعلمين) ، واشتملت عينة الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة الأصلي(عينة شاملة) والبالغ عددهم (50) فرداً .

وللإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها قام الباحث بإعداد أداة الدراسة حيث اشتملت على محورين، وقد أجريت الدراسة في الفصل الدراسي الأول 1431-1432هـ ـ

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها :

1- هناك العديد من المعوقات المتعلقة بالإدارة التعليمية ، والتي تعوق تطبيق الجودة في التعليم العام أبرزها على التوالي : ضعف نظام التشجيع وحوافز العمل الفعال - عدم توفر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة - المركزية في اتخاذ القرار - سوء استغلال الموارد المالية - نقص في إدارة المعلومات والتكنولوجيا - ضعف في ممارسة منهجية قيادة التغيير والتحول المؤسسي - عدم تفويض المسؤوليات .

2- وجود العديد من المعوقات المتعلقة بالمعلم والتي تعوق تطبيق الجودة في التعليم العام منها على التوالي : عزوف المعلم عن حضور البرامج التدريبية - عدم قدرة المعلم على توظيف التقنيات الحديثة في التدريس - ضعف إلمام المعلم بأدوات التقويم وأساليبه - ضعف مهارات المعلم في الاتصال الفعال مع الطلاب - عدم رضا المعلم عن وظيفته التربوية .

Abstract of study:

The study aimed to the objective of the new study aims to identify the abilities of practicing the whole quality of administration in the Saudi schools abroad and to be aware of the major difficulties which prevent from applying the quality of administration in the Saudi schools abroad, concerning educational administration and the teacher regarding the individuals .

The study society consists of all the officials (the all educational supervisors, teacher). The study sample comprised of all the original study society individuals (comprehensive sample) the total number (50) people.

To answer the study questions and actualize its goals the researcher prepared the following study's tool which comprised of two aspects, The study held in the first term 14311432-H.

The study reached to many results, the importance ones are:

1-There are many obstacles regarding the educational administration, which constrain quality implementation in the general education, the main as following: encouragement system weakness and effective work motivations -qualified cadres in quality administration is not available - centralization in taking decisions - unfairly using financial resources - shortage in technology and information administration - weakness in change directing curricular exerting - responsibilities accreditation is not available.

2-There are many obstacles regarding the teacher which constrain the quality implementation in general education as following: teacher's disinclination of training programs attendance - a teacher is not a capable to appoint the modern technological in teaching - teacher's weakness of evaluation and its styles tools - teacher's weakness in effective communication with students - teacher isn't satisfied of his educational job.

المقدمة :

تواجه المنظمات في العصر الحديث ضغوطاً وتحديات تتمثل أبرزها في : قلة الموارد المتاحة، وتعدد الأهداف، وانخفاض مستويات الإنتاجية، وتزايد الحاجات المجتمعية، وتدني مُستوى الرضا لدى المستفيدين و العاملين ... وغير ذلك، فأصبحت الحاجة مُلحة إلى تحسين الربح والإنتاجية والجودة، مما يتطلّب إحداث تغييرات ديناميكية في جميع نواحي المنظمة لضمان البقاء والاستمرار في ظل التغيرات المتسارعة، حيث لم تَعد الأساليب الحالية قادرة على مواكبة التطورات في مختلف المجالات.

إذ تعتبر الجودة في التعليم من أهم الوسائل والأساليب الناجحة في تطوير وتحسين بنية النظام التعليمي بمكوناته المادية والبشرية ، بل وأصبحت ضرورة ملحة ، وخياراً استراتيجياً تمليه طبيعة الحراك التعليمي والتربوي في الوقت الحاضر .

إن تطبيق معايير الجودة في التعليم أمر في غاية الأهمية، حيث يذكر الشنبري (1422هـ) أن رائد الجودة الشاملة (Deming) قد دعا إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم لمعالجة قضاياه وتحسين النوعية فيه، كما أن (Huang) قد أشارت إلى أن (Langford's) قام بتعديل مبادئ الدكتور (Deming) جميعها بما يتلاءم مع التعليم وطبقها على مدرسة (EDGECUMBEHIGH) ص5، ص6، وهذا يدعم إمكانية بناء معايير للجودة التعليمية بالمدارس السعودية في الخارج بما يناسب الجانب التعليمي ويساعد على تطويره وتحسينه.

وحيث أن إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management تعتبر من أهم الاستراتيجيات و الأساليب الإدارية الحديثة لإحداث التغيير والتطوير، وذلك نظراً لما حققته في قطاع الصناعة والإنتاج من تميز ، فقد بدأ الاهتمام المتزايد بإدارة الجودة في التربية في منتصف السبعينات من القرن العشرين، حيث أصبح المجتمع العالمي كما تذكر نادية علي (2002م، ص 204) ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، إذ يمكن القول : أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي سيواجه الأمم في العقود القادمة.

لذا كان من الضروري أن تتغير النظرة إلى التربية من نظرة تقليدية قائمة على الحفظ والفهم والاستظهار إلى مفهوم أشمل وأوسع ، قائم على إدراك المستجدات والمتغيرات التي يعيشها المجتمع السعودي ، والقدرة على التعامل معها وتوظيفها التوظيف الأمثل ، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال بناء نظام تربوي ينهض بمستوى الفرد والمجتمع قائم عليه قائد مبدع ، يوظف كل الإمكانات والطاقات في خدمة طلابه وتحسين أدائهم

العلمي والمهاري .

وبما أن التعليم في عصرنا الحاضر أصبح قضية بناء مستقبل مشرق للأمة لاسيما وأن الدراسات أوضحت بأن معدلات الزيادة المضطردة والمستمرة في أعداد الطلاب الملتحقين بالتعليم تسير بشكل كبير، وبالتالي زيادة الطلب على التعليم كمّاً وكيفاً . ففي عام 1431هـ/2010م سوف تكون نسبة الشريحة العمرية ما بين (0- 15) إلى جملة عدد سكان المملكة (41.9%) «خطة التنمية السابعة»

والمتتبع لواقع المدارس السعودية بالخارج يرى أنها أصبحت تواجه تحديات متنوعة ، وتغيرات وتطورات تقنية متوالية ، ويلحظ سرعة في التّغير والانفتاح الثقافي . ولا يمكن مواجهة تلك المتغيرات ومجابهة التحديات المختلفة إلا من خلال برامج تعليمية تعلمية متميزة تطبق الجودة الشاملة ومعاييرها وأدواتها في الحقل التربوي .

كما أكدت خطة التنمية السابعة لوزارة التخطيط (1420هـ - 1425هـ ص 122) على حاجة النظام التعليمي السعودي إلى إدخال الإصلاحات في مجال إدارته من خلال الاستفادة من الأساليب الإدارية الحديثة للرفع من كفاءته وتحسين مُخرجاته.

إلاّ أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات بصفة عامة والمنظمات التعليمية بصفة خاصة يتطلّب وجود ثقافة تنظيمية تتلاءم من جميع جوانبها مع المرتكزات الأساسية التي تحتاجها عملية التطبيق. حيث إنّ هذه الثقافة عدّها الكثير من علماء الجودة مثل ديمنج (Deming) وكروسبي (Crosby) وغيرهم من الرواد معياراً للحكم على مدى قبول بيئة المنظمة لإدخال فكرة أو نموذج جديد. كما أنها تعكس قدرة المنظمة على التكيف مع أساليب وممارسات جديدة كممارسات إدارة الجودة الشاملة. فضلاً عن كونها مُحدداً أساسياً لنجاح أو فشل جهود تطبيقها.

مشكلة الدراسة :

حقق التعليم العام في المملكة العربية السعودية كما يذكر السلوم (1416هـ ص 423) تقدماً كبيراً، إلا أنّ مُعظمه مُنصب على النواحي الكمية. أما النواحي الكيفية فإنّ نصيبها يُعد متواضعاً إلى حد كبير إذا ما قُورن بما ناله الجانب الكمي. مما أدى إلى افتقار الإدارة التربوية إلى المرونة الإدارية. بالإضافة إلى ضُعف القدرة على مواكبة التوسع والتطور الناتج عن استخدام التقنية الحديثة في مجال الإدارة التربوية.

كما أكد درباس (1994م، ص 39) في دراسته على ضرورة إدخال تغييرات جذرية على النظام التعليمي السعودي بدءاً من مُدخلاته ومروراً بعملياته وانتهاءاً بمُخرجاته. حيث إنّ النظام القائم لم يعد قادراً على الوفاء بحاجات ورغبات المستفيدين ولا بمتطلبات الحياة العصرية التي أصبح شعارها الجودة. كما أنه لوحظ في السنوات الأخيرة تدني في المخرجات التعليمية ، وقصورٌ في إلمام الطلاب ببعض المهارات الأساسية ، وتزايدُ معدلاتِ الرسوب والتسرب ، كما لوحظ اتساع الفجوة بين متطلبات التعليم الجامعي وقدرات بعض خريجي المرحلة الثانوية ، وهذا ملاحظ من خلال نتائج بعض الدراسات ، ونتائج اختبارات القدرات العامة ، وملاحظات المشرفين التربويين . لذلك بدأ التركيز على الاهتمام بالكيف في المخرجات النهائية للتعليم والتعلم , واتجهت الوزارة لتطبيق العديد من وسائل التحسين و التطوير ، والنظر إلى ذلك نظرة كلية لتطوير المنهج بمفهومه الواسع بكافة عناصره ـ بدلاً من التدرج والاجتهادات الشخصية ـ مع الأخذ بالاستراتيجيات الفاعلة في مجال التدريب والتدريس وتأليف المقررات ، والدعوة إلى توظيف تقنية المعلومات بكافة أنماطها المختلفة ، و إعادة تنظيم هيكلة الإدارة المدرسية لمعالجة هذا القصور وتخطي هذه الصعوبات..

والباحث من خلال معايشته للعمل التربوي منذ فترة تزيد على الثلاث سنوات في المدرسة السعودية بالجزائر لاحظا قصوراً في الممارسات التربوية في الميدان التربوي والتعليمي بشكل عام في ممارسة أدوارهم الإدارية والفنية، وضعف المعلمين في قدرتهم على تفعيل الاستراتيجيات الحديثة وتقنياتها في التعليم مما نتج عنها مخرجات تعليمية تعلمية متواضعة لا تُمكن بعض الطلاب من تحقيق أهداف المرحلة ، والبعض الآخر يفتقد إلى المعارف والمهارات الأساسية والتي لا تؤهله للمنافسة العالمية . وهذا الواقع أشار إليه (عسيري ، 2002م، ص316) من أن الأمر يستدعي إعادة التفكير فيما يقدم للطالب من معارف وخبرات في المراحل التعليمية ومحاولة الأخذ بما تم في بعض الدول المتقدمة من إصلاحات تربوية . نتيجة للقصور في كفايات المعلم في مجال التدريس ، والتقويم وبالتالي ضعف مخرجات التعليم المعرفية والوجدانية .

ونظراً لما تحتله المدارس السعودية بالخارج والبالغ عددها (20) مدرسة التابعة لوزارة التربية و التعليم بالمملكة العربية السعودية من اهتمام كبير من المسئولين بالمملكة ومن المسئولين بالدول التي توجد بها هذه المدارس. ولما لها من دور بارز في نشر التعليم وفق خطط وسياسة المملكة العربية السعودية التعليمية والصدى الكبير الذي تحضى به من قِبل رجالات الدول المختلفة على اختلاف توجهاتهم التربوية والثقافية. كان من الأجدر البحث في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لهذه المدارس حتى تؤدي مهمتها الرئيسية على أكمل وجه ووفق جودة شاملة لإدارتها على أسس ومعايير عالمية.

حيث أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة كما جاء في كل من القحطاني (1993م) و أبو نبعه وفوزية مسعد(1998م) يُعد من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة لإنجاز عملية التغيير في أسلوب الإدارة المتبع لمسايرة التغيرات والتحولات المعاصرة. وذلك عن طريق إيجاد فرص للتعاون والمشاركة بين الأفراد لمناقشة الأهداف. واتخاذ القرارات. وإيجاد الروح الجماعية المتماسكة. بالإضافة إلى تشجيع الإبداع. وتقدير الموظفين. والاهتمام بالمستفيدين (الطالبات. المعلمات. أولياء الأمور. المجتمع) وتلبية احتياجاتهم المختلفة. وجب الاستفادة منه في القطاع التعليمي.

وتأسيساً على ماسبق يتضح أن الواقع الحالي لا يلبي تطلعات المجتمع المدرسي والخارجي ، ولا تطلعات المسؤولين حيث أن المنهج بعناصره المتعددة في التعليم العام ، يعاني من قصور في تنظيمه التربوي والتعليمي والإداري والمهني ، وأن محاولات التحسين والتطوير كانت تعتمد في مجملها على خبرات تأخذ في مجملها الطابع الشخصي من جانب ، ومن جانب آخر تأخذ محاولات التحسين لعنصر دون عنصر مما أحدث انفصام كان له الأثر السلبي على النظام التعليمي .

ومن أجل التعرف على حقيقة هذه المشكلة ، وتحديدها بشكل علمي دقيق تم التوجه إلى إعداد دراسة لمحاولة بناء خطط مستقبلية تأخذ في الاعتبار تحسين وتطوير المدرسة بكافة عناصرها ومكوناتها من خلال نظام ومدخل تعليمي تتحقق فيه إدارة الجودة الشاملة فتتميز عملياته وتبدع مخرجاته . لكون الجودة أحد الركائز الرئيسة لنموذج الإدارة العصرية الذي يتماشى مع المتغيرات المحلية والإقليمية والدولية ويتكيف معها وقدتم تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

ما مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج ؟

ويتفرع عن السؤال الرئيس السابق الأسئلة الفرعية التالية :

1: ما أبرز الصعوبات التي ستواجهها المدارس السعودية بالخارج في تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والمتعلقة بالإدارة التعليمية من وجهة نظر أفراد العينة ؟

2: ما أبرز الصعوبات التي ستواجهها المدارس السعودية بالخارج في تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والمتعلقة بالمعلم من وجهة نظر أفراد العينة ؟

3 : : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي ؟

4 : : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة ؟

5: : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الدورات التدريبية في مجال الجودة ؟

أهمية الدراسة :

تبرز أهمية هذه الدراسة فيما يأتي :

1- تفيد في أهمية تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج

2- معالجة الصعوبات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة، وتعترض سبل التطبيق في المدارس السعودية في الخارج .

3- أن هذه الدراسة قد تلفت أنظار الباحثين والمهتمين بأدبيات الجودة الشاملة إلى دراسة تطويرية لواقع تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج.

4- تسهم في الكشف عن الواقع التربوي والتعليمي أمام المسئولين في الإدارة والقائمين على التطوير في الوزارة من أجل اتخاذ الإجراءات التطويرية اللازمة لتذليل الصعوبات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى ما يأتي :

1- لتعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس السعودية بالخارج.

2- التعرف على أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج المتعلقة بالإدارة التعليمية من وجهة نظر أفراد العينة .

3- معرفة أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج المتعلقة بالمعلم من وجهة نظر أفراد العينة.

4- تشكيل فريق الجودة والذي يشمل فريق الأداء التعليمي،واعتبار كل فرد في المدرسة مسؤولاً عن الجودة الشاملة .

5- مساعدةالمعلمين على اكتساب مهارات جديدة في إدارة المواقف الصفية والتركيز على الأسئلةالتفكيرية.

حدود الدراسة :

التزم الباحث أثناء إجراء الدراسة بالحدود التالية :ـ

1- الحد الموضوعي :

اقتصرت الدراسة على معرفة إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في المدرسة السعودية بالجزائر التابعة لوزارة التربية و التعليم السعودية (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي) في مجال (الإدارة التعليمية ، المعلم)

2- الحدود الزمانية والمكانية :

اقتصرت الدراسة على مسئولي الإدارة (رؤساء الأقسام،والمعلمين) بالمدرسة السعودية في الجزائر ، وتم إجراء الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام 1431هـ -1432 ه .

مصطلحات الدراسة :

- الإدارة : عرفتها رافدة الحريري (2002م، ص 66) بأنها مجموعة من العمليات التي يقوم بها الأفراد والتي تتكامل وتتداخل فيما بينها لتحقيق الأهداف المنشودة وفق برنامج مخطط ومنظم ومنسق تدعمه الرقابة والتقويم المستمرين، للتأكد من أن تنفيذ هذه العمليات يسير بشكل سليم.

أما مصطلح الإدارة في هذه الدراسة : عملية تربوية عامة تشمل كل العمليات الإدارية من تخطيط، وتنظيم، واتخاذ للقرارات، ومتابعة، وعلاقات إنسانية، وإدارة للموارد، بما يحقق أهداف العملية التعليمية بشكل عام.

-الجودة : مجموعة سمات ومواصفات أي منتج أو خدمة، والتي تضمن إرضاء احتياجات معلومة ومحددة للعميل (ويليامز، 1999م، ص 103).

- إدارة الجودة: تمثل إحدى وظائف الإدارة ككل والتي تحدد وتطبق خطة الجودة (ويليامز، 1999م، ص 103).

-إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management): هي فلسفة إدارة الشركة للوصول إلى إرضاء العميل من خلال برنامج شامل من الأدوات والتقنيات والتدريب (ويليامز، 1999م، ص 103).

وتعرفها حياة الحربي (1422هـ ، ص 12) بأنها : أسلوب إداري إستراتيجي متكامل يقوم على مجموعة من المبادئ التي يؤدي تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي إلى إيجاد بيئة تنظيمية تحقق التميز والجودة في خدماتها ومخرجاتها، من خلال التحسين المستمر للأداء في كافة العمليات الإدارية والأكاديمية، وبتضافر جهود العاملين بها وتعاونهم للقيام وبالعمل الصحيح وتلافي الأخطاء، باستخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة بمرونة وفعالية، لتحقيق حاجات ورغبات المستفيدين، مع الاعتماد عل تقييمهم لمعرفة مدى التحسن في الأداء.

أما التعريف الإجرائي لإدارة الجودة الشاملة :

فيعرفها الباحث بأنها أسلوب إداري إستراتيجي متكامل يقوم على مجموعة من المبادئ التي يؤدي تطبيقها في المدارس السعودية بالخارج إلى خلق بيئة تنظيمية تحقق التميز والجودة في خدماتها ومخرجاتها، من خلال التحسين المستمر للأداء في كافة العمليات الإدارية والأكاديمية، وبتضافر جهود العاملين بها وتعاونهم للقيام بالعمل الصحيح وتلافي الأخطاء، باستخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة بمرونة وفعالية، لتحقيق حاجات ورغبات المستفيدين، مع الاعتماد على تقييمهم لمعرفة مدى التحسن في الأداء.

- إمكانية التطبيق : القدرة والإمكانية بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على المدارس السعودية بالخارج.

- المدارس السعودية بالخارج : هي مجموعة من المدارس وعددها (20) مدرسة وأكاديمية تتبع إدارة مستقلة تابعة لوكالة الوزارة للشئون الثقافية بوزارة التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية وتهدف إلى توفير فرص التعليم لأبناء رعايا المملكة في الخارج وأبناء الجاليتين العربية والإسلامية المقيمين في تلك الدول، صادر بحقها قرار مجلس الوزراء الموقر ذي الرقم (36) المؤرخ في 1418/2/25هـ ينظم عملها، وتُشرف عليها وزارة التربية و التعليم تربوياً وتعليمياً بالتعاون مع وزارة الخارجية والمالية والاقتصاد الوطني والتعليم العالي بالمملكة.

منهج وإجراءات الدراسة :

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي المسحي .

مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع المسؤولين بالإدارة والمعلمين بالمدرسة السعودية في الجزائر والبالغ عددهم 50 فرداً حيث كان توزيعهم على النحو التالي :- (10) مسؤولين ، (40) معلماً (إحصائية إدارة المدرسة 1431هـ) . وهم يمثلون جميع من هم على رأس العمل من مسؤولين ومعلمين .

عينة الدراسة :

تم تطبيق الدراسة على أفراد المجتمع من المسؤولين بالإدارة والمعلمين بالمدرسة السعودية في الجزائر ، وبعد استعادة الاستبانات ، واتضح أن عدد المستجيبين الذين خضعوا للتحليل الاحصائي كان (50) كالتالي (10) مسؤولين، و(40) معلماً .

أداة الدراسة و إجراءات إعدادها وتصميمها :

حيث أن هذه الدراسة قد اتبعت المنهج الوصفي فقد اختار الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات, واستطلاع آراء المسؤولين بالإدارة والمعلمين بالمدرسة السعودية في الجزائر.

وفي ضوء القراءات الخارجية وآراء الزملاء في الميدان التربوي من ذوي الخبرة ، ومن خلال خبرة الباحث فقد صيغت الاستبانة في صورتها الأولية في (2) محورين , تحتوي على (21) عبارة في صورتها الأولية قبل التحكيم موزعة على محورين .

جدول رقم (1)

توزيع فقرات الأداة في صورتها النهائية على محاور الدراسة

المحاور	المحور الأول الإدارة التعليمية	المحور الثاني المعلم	المجموع
عدد الأسئلة	٠٩	٠٩	١٨

صدق الأداة :

يعد الصدق من الأمور المطلوب توافرها في الأداة لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه , وللتحقق من صدق الأداة ومعرفة مدى صلاحية استخدامها في التعرف على (مدى امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المدارس السعودية بالخارج , فقد تم الاعتماد على الصدق الظاهري وعرضت الأداة في صورتها الأولية على عدد من المختصين بلغ عددهم على (13) محكماً يعملون في كل من :كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، قسم علم النفس وعلوم التربية بالجزائر؛لإصدار حكمهم على مدى صلاحية الفقرات وسلامة صياغتها وملاءمتها لموضوع الدراسة مع اقتراح الصيغة المناسبة في حالة عدم مناسبتها ومدى مناسبة المقياس الخماسي في تنفيذ المفردات .

وقد أعيد بعضها مصحوبا ببعض الملحوظات ، والمقترحات التي أخذت بعين الاعتبار ، حيث تم تعديل بعض المصطلحات ، وإعادة صياغة بعض المفردات التي اكتنفها الغموض ، وحذف البعض الآخر وذلك في ضوء التجربة الاستطلاعية حتى أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية

مكونة من (18) مفردة موزعة على محورين مشتملة على النحو التالي :
1-الخبرة . وسؤال عن مدى حصول المستجيب على دورة في الجودة .
2-الجزء الثاني اشتمل على مفردات الدراسة وفقاً لتساؤلاتها حيث اشتملت المحاور على التالي : المحور الأول على أبرز الصعوبات المتعلقة بالإدارة التعليمية وخصص له المفردات من(1-9) . والمحور الثاني على أبرز الصعوبات المتعلقة بالمعلم وخصص له من (10-18) .
3-حدد درجة التحقق بخمسة مستويات وفقا لمقياس ليكرت , واستخدمت العبارات التالية في المقياس (موافق بشدة - موافق - لا أدري - غير موافق - غير موافق بشدة)

ثبات الأداة :

يعد الثبات من متطلبات أداة الدراسة, فهو يعطي اتساقاً في النتائج عندما تطبق الأداة عدة مرات ولحساب قيم معامل ثبات الأداة قام الباحث بتطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية بلغت (35) فردا , وتم حساب قيم معامل الثبات بطريقة التناسق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha - Cornpach .

جدول رقم (2)

قيم معامل الثبات لعينة الدراسة الاستطلاعية (ن = 50)

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
المحور الأول	9	0.84
المحور الثاني	9	0.94
المجموع العام	18	0.89

يوضح الجدول رقم (2) أن محاور الاستبانة تتمتع بقيمة ثبات كافية لأغراض تطبيق الأداة حيث بلغ الثبات العام للأداة (0.89) .

تطبيق أداة الدراسة وجمعها :

قام الباحث بتطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام 1431/1432هـ . حيث قاما بتوزيع أداة الدراسة (الاستبانة) عن طريق الاتصال المباشر مع المسؤولين في الإدارة والمعلمين في المراحل الثلاث .

أولاً : المؤهل العلمي

جدول رقم (3)

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل

م	المؤهل	التكرار	النسبة %
1	ماجستير	04	8%
2	بكالوريوس	43	86%
3	دبلوم معهد معلمين	01	2%
4	أخرى (دكتوراه)	02	4%
المجموع		50	100%

يتضح من خلال النظر إلى الجدول السابق توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل ما بين بكالوريوس وماجستير ودبلوم معهد معلمين ودكتوراه على التوالي . وقد تركزت العينة في مؤهل البكالوريوس بعدد 43 فرداً وبنسبة 86% من مجموع أفراد العينة.

كما يتضح أن هناك عدد من أفراد العينة كانت مؤهلاته منخفضة ما بين دبلوم معهد معلمين ودكتوراة وماجستير ويرجع ذلك لأنهم من أصحاب الخبرات العالية في مجال التدريس .

ثانياً : سنوات الخبرة

جدول رقم (4)

توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة في مجال الحقل التربوي

م	سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
1	من 1 إلى أقل من 5 سنوات	08	16%
2	من 6 إلى أقل من 10 سنوات	20	40%
3	من 11 إلى أقل من 15 سنة	08	16%
4	15 سنة فأكثر	14	28%
المجموع		50	100%

من خلال الجدول السابق يتضح أن أكثر المستجيبين كانوا من أصحاب الخبرة العالية في التدريس والذين تتراوح خبراتهم بين 15 سنة فأكثر . ومن 11 إلى أقل من 15 سنة . حيث كان عددهم 14 مستجيباً . و08 مستجيباً . وبنسبة (28%) و(16%) على التوالي . وهذا العدد يعطي النتائج واقعية أكثر بحكم قدرة هذه العينة على إطلاق حكم صادق يفوق الحكم الذي يعطيه من هم دونهم خبرة في المجال التعليمي .

ثالثاً : الدورات التدريبية في الجودة

جدول رقم (5)

توزيع عينة الدراسة حسب الحصول على دورات في الجودة الشاملة

م	الحاصلين على دورات في الجودة	التكرار	النسبة %
1	نعم	00	00%
2	لا	50	100%
المجموع		50	100%

يتضح من خلال الجدول السابق أن هناك قصورا في تأهيل أفراد العينة في مجال الجودة الشاملة في التعليم . حيث توضح النتائج أن عدد (50) شخصاً من المستجيبين لم يحصلوا على دورات تدريبية في الجودة وبنسبة 100% أي كل أفراد عينة الدراسة . وتعتبر هذه النسبة متدنية جدا إذا قورنت بتوجهات الوزارة والإدارات التعليمية في نشر ثقافة الجودة . وتعميم الاستفادة منها كبرنامج بديل قادر على تطوير وتحسين العملية التعليمية .

المعالجة الإحصائية :

تم إدخال البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS . وقد تم عن طريق البرنامج الإحصائي حساب مايلي :-

1- التكرارات والنسب المئوية : لوصف مجتمع الدراسة وعينتها. وحساب توزيع آرائهم على كل محور من محاور الدراسة . وعلى كل فقرة من الفقرات المكونة لها.

2- المتوسط الحسابي. والانحراف المعياري لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة وعينتها.

3- معادلة (ألفا كرونباخ) : لقياس ثبات أداة الدراسة .

4- اختبار T-TEST لتحليل الفروق الإحصائية بين متغيرين .في متغير الدورات التدريبية .

5- اختبار تحليل التباين(Anova) : وذلك لمعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اختلاف استجابات أفراد الدراسة على محاور الاستبانة في المتغيرات التالية (المؤهل . وعدد سنوات الخبرة) .

الإطار النظري :

فيا يلي سيعرض الباحث بصورة مختصرة لأدبيات الجودة من خلال نبذة عن تاريخها .والجودة في الإسلام . وتعريفها . والأسباب الرئيسة لإدخالها في النظم التعليمية . وميزات الأخذ بها :

نبذة عن الجودة :

بدأ الاهتمام بالجودة منذ زمن بعيد وبالتحديد منذ البرنامج التدريبي الذي وضعه أفلاطون لتدريب حرس جمهوريته والذي تطرق إليه في كتابه «الجمهورية » (الأحمد وأخرون . 1999 : 3)

ولكننا عندما نتحدث عن نشأة إدارة الجودة الشاملة لابد أن نفرق بين إدارة الجودة الشاملة كمصطلح وبين الممارسات والأنشطة ذات الصلة . وفي هذا الصدد تشير الأدبيات إلى أن مصطلح إدارة الجودة الشاملة ظهر في منتصف الثمانينات الميلادية . بينما ظهرت العناصر المكونة لهذا الاتجاه

قبل ظهوره كمصطلح بوقت طويل . أما عن هذا الاتجاه في العصر الحديث فقد بدأها (Deming) في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال مجموعة من الأفكار تدور حول فكرة التكامل في المؤسسة كلها. وذلك من أجل الوصول لمنتج جديد .وتعد اليابان الدولة الأولى التي طبقت نظريات ومبادئ (Deming) وتوالت الأفكار حولها وأخذت تطبق على مختلف القطاعات (الخطيب والخطيب ، 2004 : 45)

الجودة في الإسلام :

حث الرسول صلى الله عليه وسلم على الجودة من خلال إتقان العمل (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) (البيهقي) وهذا ترغيب لإتقان العمل فدين الإسلام دين الإتقان وبذلك تكون الجودة مطلب شرعي بالإضافة لكونها مطلب معاصر ينادي عليه الإداريون يليهم التربويون .

تعريف الجودة :

إن مصطلح الجودة بالأساس مصطلح اقتصادي ظهر بناء على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة المستفيد . وتعرف الجودة ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) بأنها « مقابلة توقعات الزبون وتجاوزها إلى أحسن منها) (Barton,Joan ,1991

وقد ورد في الأدبيات العديد من التعريفات عن الجودة ومنها ما يلي :

عرف (Juran) الجودة بعدة تعريفات منها:

« العملية التي يقاس من خلالها أداء الجودة الحقيقي . ومقارنته بالمعايير والعمل على تلافي مواطن الخلل والاختلاف عن المعايير»

« أن الجودة تعني التخلص من العيوب . بمعنى أن معدل الأخطاء يجب أن يكون قليلاً جداً سواء في تصميم المنتج أو الخدمة . أو في تقليل إعادة العمل الخاطئ . ونسبة معدلات التفتيش .»

ملائمة المنتج أو الخدمة للاحتياج .»

« المطابقة لاحتياجات متلقي الخدمة .»

ويعرفها باختصار « الملاءمة للاستعمال .» وينتج عن ذلك مفهومان :

1- أن الجودة تعني تقليل معدل الأخطاء إلى أقل حد ممكن في كل مراحل العمل « التصميم . الإنتاج . البيع » للوصول إلى منتج لا يحوي أي عيب .

2- أن الجودة تعني توفير الصفات والخصائص التي تلبي احتياجات متلقي الخدمة وتوقعاته في المنتج أو الخدمة (نياز،2005: 15) .

وتعريف الجودة في التربية بأنها « استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة » (Rhodes , 1992 :16) (درباس ، 1994م: 15)

وفي التعليم عرف البروفسور (Graham Gibbs ,1992) الجودة بأنها (كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب .. وتحسين مستوى الفهم والاستيعاب لديهم .. ومهاراتهم في حل القضايا والمسائل .. وقدراتهم على توصيل المعلومة بشكل فعال والنظر في الأمور من خلال ما تعلموه في الماضي وما يدرسونه حالياً .. لتحقيق هذا لابد من تبني منهج دراسي يساعد على إثارة غرائز الإبداع والاستفسار والتحليل عند الطلاب وحثهم على الاستقلالية في اختيارهم وطرحهم للآراء والأفكار وأهمية النقد الذاتي في عملية التعلم) أما عن مفهوم الكم في عملية التعليم والتعلم . أستخدمه هنا للدلالة على مقدار أو حجم المعلومة والوقت الذي يستغرق في التعليم والأسلوب السطحي لاكتساب المعلومة .. وقد علق (براون وريس) بينما الطالب العربي يقضي معظم وقته في الدراسة سواء داخل المدرسة أو خارجها ويعاني من كثرة المواد التعليمية وأن أسلوبه في التعليم يمتاز بالسطحية أي ما يتعلمه هو عبارة عن حقائق متفرقة تحفظ غيباً ثم تعاد أو تكرر في الاختبارات (براون وريس , 1997 :12)

وعرفها أحمد :الجودة هي عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي ولا يمكن اعتبارها عملية خيالية أو معقدة حيث تستند على الإحساس العام للحكم على الأشياء . كما تركزالجودة على الجهود الإيجابية التي يبذلها شخص ما (أحمد ، 2003م: 17)

الأسباب الرئيسة لإدخال نظام (الجودة) في النظم التعليمية :

- إقبال معظم المجتمعات على التوسع في التعليم مع بداية السبعينات مما أدى بالتضحية بالجودة في التعليم .
- زيادة التسابق الاقتصادي جعل دول العالم تتطلع إلى النظام التعليمي . لمواجهة التنافس والعولمة .
- الثورة التكنولوجية والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي يمثل تحدياً للعقل البشري
- العولمة والتي تتطلب التفاهم والتسامح بين الشعوب مما يلزم بالجودة في التعليم . (أحمد ، 2003 م : 34)

مزايا تطبيق الجودة في التعليم :

يتميز التعليم مرتفع الجودة بما يلي :

- قدرة الطالب على إكتشاف المعرفة بنفسه . فالطالب يتدرب على مهارات البحث والقدرة على التحليل والتركيب والتقويم ليكتشف المعرفة بنفسه والمعلم مشارك ومساند لذلك .
- القدرة على الاحتفاظ بالمعرفة لأنها بنيت على الفهم .
- الربط بين الخبرات الماضية والحاضرة وإدراك العلاقات .
- الابتكار بحيث يبني المتعلم على ما تعلمه معرفة جديدة من إنتاجه .
- التمكن من حل المشكلات التي تواجه المتعلم من خلال تطبيق ما لديه من مهارات .
- يتميز المتعلم بالقدرة على توصيل ما لديه للآخرين فلديه فكر مستقل .
- المتعلم لا يمل بل يطلب المزيد فهو مستعد للاستمرار في التعلم مدى الحياة . (الخطيب ، 2003م : 15-17)

ومن الجدير ذكره أنه من الصعب تقييم مدى نجاح تحقيق النظم التعليمية لسببين : أولهما أن مختلف المنتفعين يحددون القيم التي يؤمنون بها لمختلف الأهداف . وقد لا يتفق على تقدير نوع واحد من النتائج مع تقدير غيرها فوجهات النظر تختلف فالفكر الابتكاري نظرته للقيم قد لا تتفق مع الفكر التقليدي . لذا فلا يمكن مقارنة النظم التعليمية على أساس نوع واحد من النتائج لأن لكل نظام قناعات يحدد النتائج التي يسعى للوصول لها . والسبب الثاني هو أن بعض النتائج أسهل قياساً ومقارنة من غيرها . فيمكن قياس امتلاك المهارات البسيطة باستخدام الاختبارات النموذجية . ولكن من الصعب القيام بهذه المهمة فيما يتعلق بالفكر النقدي والابتكاري .(اليونسكو 2004م : 19-20) .

عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها:

إجابة الدراسة عن السؤال الأول :

« ما أبرز الصعوبات التي ستواجهها المدارس السعودية بالخارج في تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والمتعلقة بالإدارة التعليمية من وجهة نظر أفراد العينة ؟

تم استخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام المتعلقة بالإدارة التعليمية وقد رتبت تنازليا لكل محور حسب المتوسطات الحسابية .

جدول رقم (6)

النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة

حول صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام المتعلقة بالإدارة التعليمية

رقم الفقرة	ترتيبها	العبارة	موافق بشدة		موافق		لا أدري		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط	الانحراف
			ت	٪	ت	٪	ت	٪	ت	٪	ت	٪		
8	1	ضعف نظام التشجيع وحوافز العمل الفعال	33		16		-	-	01		-	-	4.62	0.602
9	2	عدم توفر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة	39		11		-	-	-	-	-	-	4.78	0.418
6	3	المركزية في اتخاذ القرار	41		06		01		02		-	-	4.72	0.701
5	4	سوء استغلال الموارد المالية	28		15		04		03		-	-	4.36	0.875
4	5	نقص في إدارة المعلومات والتكنولوجيا	10		36		02		02		-	-	4.08	0.633
3	6	ضعف في ممارسة منهجية قيادة التغيير والتحول المؤسسي	09		39		01		01		-	-	4.12	0.520
7	7	عدم تفويض المسئوليات في الإدارة	22		25		02		01		-	-	4.36	0.662
2	8	قصور في مخرجات القيادة الإدارية	25		23		01		01		-	-	4.44	0.643
1	9	عدم وجود رؤية واضحة للإدارة التعليمية	42		08		-	-	-	-	-	-	4.84	0.370
المتوسط الحسابي العام													**4.13**	

يوضح الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لهذا المحور قد تراوحت بين (4.84) و (4.12) وأن درجة الموافقة على صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالإدارة التعليمية كانت بدرجة (موافق بشدة) في عدد (4) من العبارات التي شملتها أداة الدراسة وهي : ضعف نظام التشجيع وحوافز العمل الفعال , وعدم توفر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة , والمركزية في اتخاذ القرار , وعدم وجود رؤية واضحة للإدارة التعليمية ,حيث بلغت متوسطاتها (4.62) , (4.78) , (4.72) , (4.84)على التوالي . ويوضح الجدول السابق أن درجة الموافقة على صعوبات الجودة التعليمية في التعليم العام المتعلقة بالإدارة التعليمية كانت بدرجة (موافق) في عدد (5) من العبارات التي شملتها أداة الدراسة وهي : سوء استغلال الموارد المالية , ونقص في إدارة المعلومات والتكنولوجيا , وضعف في ممارسة منهجية قيادة التغيير والتحول المؤسسي , وعدم تفويض المسئوليات في الإدارة , وقصور في مخرجات القيادة الإدارية, حيث بلغت متوسطاتها (4.36) , (4.05), (4.08) , (4.12) , (4.36) , (4.44) على التوالي .

ويدل تحليل بيانات الدراسة أن درجة الموافقة على صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالإدارة التعليمية الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (موافق) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.13).

ويتضح من الجدول أن أعلى نسبة في تكرارات إجابات أفراد العينة إزاء صعوبات الإدارة التعليمية قد تركزت في (4) عبارات بدرجة موافق بشدة وهي على التوالي : ضعف نظام التشجيع وحوافز العمل الفعال , وعدم توفر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة , والمركزية في اتخاذ القرار , وعدم وجود رؤية واضحة للإدارة التعليمية . ويرى الباحث أن انعدام ثقافة الجودة وإشاعتها في الإدارة التعليمية بصفة عامة و المدارس بصفة خاصة. ولعدم وجود قسم يتبنى هذا المنهج ويشرف عليه فلن يكون هناك تشجع وتحفيز للآخرين . أما العبارة الثانية والثالثة فلا زالت وللأسف في الميدان التربوي فلقد أشار درباس (1994م في دراسته إلى أن من الصعوبات التي ستواجه صانعي القرار والمسئولين التربويين عند تطبيق الجودة الشاملة «عدم توفر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة , والمركزية في اتخاذ القرار » . ويعزز ذلك أيضاً إجابة العينة على السؤال الأخير في الجزء الأول من الاستبانة حيث دل توزيع عينة الدراسة أن نسبة الذين ليس لديهم دورات في الجودة كان (84,7%) بينما من حظي بالدورات كان بنسبة (15,3)من عينة الدراسة. أما المفردات الباقية والتي نالت متوسطات بدرجة (موافق) فهي صعوبات واقعية يحتم على أصحاب الشأن «بذل الجهود لتطوير الإدارة التعليمية بما يجعلها أكثر استجابة للتجديد . وتقبلاً للتطوير لمواجهة .متطلبات التعايش الفعال مع عصر التغيرات» .(الرشيد.2000 ، 165) .

إجابة الدراسة عن السؤال الخامس :

« ما أبرز الصعوبات التي ستواجهها المدارس السعودية بالخارج في تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والمتعلقة بالمعلم من وجهة نظر أفراد العينة ؟

تم استخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام المتعلقة بالمعلم وقد رتبت تنازليا لكل محور حسب المتوسطات الحسابية

جدول رقم (7)

النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة

حول صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام المتعلقة بالمعلم

رقم الفقرة	ترتيبها	العبارة	موافق بشدة		موافق		لا أدري		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط	الانحراف
			ت	٪	ت	٪	ت	٪	ت	٪	ت	٪		
42	1	قلة حضور المعلمين للبرامج التدريبية	12		36		-	-	02		-	-	4.16	0.61
43	2	عدم قدرة المعلم على توظيف التقنيات الحديثة في التدريس	10		34		04		02		-	-	4.04	0.66
44	3	ضعف إلمام المعلم بأدوات التقويم وأساليبه	09		38		02		01		-	-	4.10	0.54
39	4	ضعف مهارات المعلم في الاتصال الفعال مع الطلاب	08		41		01		-	-	-	-	4.14	0.40
41	5	عدم مساهمة المعلم في خدمة المجتمع المحلي	10		32		06		02		-	-	4.00	0.69
47	6	ضعف كفاية المعلم مهنيا	12		36		02		-	-	-	-	4.20	0.49

40	7	عدم رضا المعلم عن وظيفته التربوية	10		30		-	-	-	-	-	-	4.40	0.49
45	8	قلة تعاون المعلم مع الإدارة المدرسية	09		37		02		02		-	-	4.06	0.61
46	9	ندرة المعلم المؤهل أكاديميا	04		18		06		12		10		2.88	1.31
المتوسط الحسابي العام													**4.78**	

يوضح الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية لهذا المحور والتي تراوحت بين(4.40) و (2.88) . وأن درجة الموافقة على صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالمعلم كانت بدرجة (موافق) في عدد (9) من العبارات التي شملتها أداة الدراسة وهي: قلة حضور المعلمين للبرامج التدريبية , وعدم قدرة المعلم على توظيف التقنيات الحديثة في التدريس , وضعف إلمام المعلم بأدوات التقويم وأساليبه , وضعف مهارات المعلم في الاتصال الفعال مع الطلاب , وعدم مساهمة المعلم في خدمة المجتمع المحلي , وضعف كفاية المعلم مهنيا , وعدم رضا المعلم عن وظيفته التربوية , وقلة تعاون المعلم مع الإدارة المدرسية , وندرة المعلم المؤهل أكاديميا , حيث بلغت متوسطاتها (4.16) , (4.04) , (4.10) , (4.14) , (4.00), (4.20) , (4.40) , (4.06) , (2.88) على التوالي .

ويدل تحليل بيانات الدراسة أن درجة الموافقة على صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة المتعلقة بالمعلم الواردة في أداة هذه الدراسة كانت بدرجة (موافق) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.78).

من عرض النتائج السابقة يتضح أن هناك صعوبات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة تتعلق بالمعلم بدرجة (موافق) وكان أعلاها متوسطاً(قلة حضورالمعلمين للبرامج التدريبية) ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى تدني دافعية المعلمين لحضور البرامج التدريبية . خاصة في البرامج المسائية وآليات الإشراف التربوي. إضافة إلى قلة الحوافز التشجيعيه. وضعف الجودة فيما يقدم للمعلمين... وتتفق هذه الاستجابات مع نتائج دراسة (غنيم. 2005)التي بينت أن الكفايات المهنية تتوافر لدى المعلمين بدرجة متوسطة . وما أشار إليه (العسيري . 2002م.) من قصور في كفايات المعلم في مجال التدريس . والتقويم وبالتالي ضعف مخرجات التعليم المعرفية والوجدانية . أما أدناها متوسطاً في تكرارات أفراد العينة إزاء الصعوبات المتعلقة بالمعلم و تعيق بدرجة (موافق) فتشير إلى (ندرة المعلم المؤهل أكاديميا) وهذا ملاحظ في المرحلة الثانوية.

إجابة الدراسة عن السؤال التاسع :

« هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي ؟

جدول رقم (8)

نتائج تحليل التباين في استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الأول	بين المجموعات	7.876	4	1.969	**8.170**	**.000**
	داخل المجموعات	10.844	45	.241		
	المجموع	18.720	49			
الثاني	بين المجموعات	6.489	4	1.622	**9.112**	**.000**
	داخل المجموعات	8.011	45	.178		
	المجموع	14.500	49			

يوضح الجدول السابق نتائج مجموع ومتوسط المربعات ودرجات الحرية وقيمة (ف) ومستوى الدلالة بالنسبة لمحاور الاستبانة في متغير المؤهل العلمي وهي أكثر من القيمة الجدولية , وهي دالة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات الثلاث .

إجابة الدراسة عن السؤال العاشر :

« هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة ؟

جدول رقم (9)

نتائج تحليل التباين في استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الأول	بين المجموعات	8.809	4	2.202	**9.899**	**.000**
	داخل المجموعات	10.011	45	.222		
	المجموع	18.820	49			
الثاني	بين المجموعات	5.956	4	1.489	**11.085**	**.000**
	داخل المجموعات	6.044	45	.134		
	المجموع	12.000	49			

يوضح الجدول السابق نتائج مجموع ومتوسط المربعات ودرجات الحرية وقيمة (ف) ومستوى الدلالة بالنسبة لمحاور الاستبانة في متغير الخبرة وهي أكثر من القيمة الجدولية , وقد أسفرت النتيجة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات الثلاث في المحور : الأول والثاني تعزى لمن هم أكثر خبرة .

إجابة الدراسة عن السؤال الحادي عشر :

« هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الدورات التدريبية في مجال الجودة ؟

جدول رقم (10)

نتائج استجابات أفراد عينة الدراسة في متغير الدورات التدريبية في الجودة

المحور		العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)
الأول	نعم	00	1.4200	0.4985	64.957
	لا	50	4.5800	0.4985	
الثاني	نعم	00	1.4600	0.4989	62.870
	لا	50	4.4000	0.4948	

بالنظر للجدول السابق رقم (10) الخاص باستجابات أفراد عينة الدراسة في متغير الدورات التدريبية يتبين من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم (ت) بين العينة يتضح بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين .

في ضوء تحليل استبانات المستجيبين , وتفسيرها , تم التوصل للنتائج التالية :-

1- هناك العديد من الصعوبات المتعلقة بالإدارة التعليمية , والتي تعوق تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج في التعليم العام أبرزها على التوالي : ضعف نظام التشجيع وحوافز العمل الفعال - عدم توفر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة - المركزية في اتخاذ القرار - عدم وجود رؤية واضحة للإدارة التعليمية - سوء استغلال الموارد المالية - نقص في إدارة المعلومات والتكنولوجيا - ضعف في ممارسة منهجية قيادة التغيير والتحول المؤسسي - عدم تفويض المسؤوليات .

2- وجود العديد من الصعوبات المتعلقة بالمعلم والتي تعوق تطبيق الجودة الشاملة في المدارس السعودية في الخارج في التعليم العام منها على التوالي : عزوف المعلم عن حضور البرامج التدريبية - عدم قدرة المعلم على توظيف التقنيات الحديثة في التدريس - ضعف إلمام المعلم بأدوات التقويم وأساليبه - ضعف مهارات المعلم في الاتصال الفعال مع الطلاب - عدم رضا المعلم عن وظيفته التربوية .

وقد أثبتت نتائج دراسة كل من مكروم (1996م) و المديرس (2000م) و السعود (2002م) أنّ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يُؤدي إلى تحقيق مجموعة من الفوائد منها :

- أنه يُعنى بتطوير القيادة المدرسية مع ضمان مشاركة جميع العاملين في المدرسة في مستويات صناعة القرار, وتحديد الأهداف, وتخطيط البرامج.
- دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفراده, والوفاء بتلك المتطلبات.
- أداء الأعمال بشكل صحيح وفي أقل وقت وجهد ممكن.
- تحسين سُمعة المنظمة التعليمية في نظر المعلمين و الطلاب وأفراد المجتمع المحلي.
- تحقيق الاتصال الفعّال بين الأقسام و الإدارات والوحدات المختلفة في المنظمات التعليمية.

المراجع :

1- القحطاني, سالم, إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي, مجلة الإدارة العامة, العدد (78) السنة الثانية والثلاثون, معهد الإدارة العامة, الرياض, شوال 1993م.

2- الشنبري, محسن (1422هـ), مبادئ إدارة الجودة بين الأهمية وإمكانية التطبيق على الجامعات السعودية, رسالة دكتوراه غير منشورة, قسم الإدارة التربوية والتخطيط, كلية التربية, جامعة أم القرى, مكة المكرمة.

3- درباس, أحمد, إدارة الجودة الكلية, مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها في القطاع التعليمي السعودي, رسالة الخليج, العدد (50), السنة الرابعة عشر, 1414هـ.

4- أبو نبعة, عبد العزيز, وفوزية, مسعد, إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي, مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر, الإمارات العربية المتحدة, العين, 1998م.

6- الحربي, حياة (1422هـ), إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية, رسالة دكتوراه غير منشورة, قسم الإدارة التربوية والتخطيط, كلية التربية, جامعة أم القرى, مكة المكرمة.

7- الخطيب, أحمد, والخطيب, رداح (ب. ت), إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات تربوية, عالم الكتب الحديث, إربد, الأردن.

8- الخطيب, محمد (2003م), الجودة الشاملة و الاعتماد الأكاديمي في التعليم, دار الخريجي للنشر والتوزيع, الرياض.

9- أحمد , أحمد إبراهيم , الجودة الشاملة في الادارة التعليمية والمدرسية , الاسكندرية , دار الوفاء , 2003م .

10-العسيري , علي سعيد مرين , واقع الاختبارات التحصيلية في التعليم العام والجامعي وأثره على المخرجات التعليمية , بحوث ودراسات وأوراق العمل للقاء العاشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية , 1423هـ .



روشته لإصلاح التعليم

بقلم الأستاذ: محمد خطاب

(1)

المشاركة في تطوير التعليم هو التزام على كل فرد من أفراد الأمة ابتداء من الأسرة والمجتمع وانتهاء بالعاملين في حقل التعليم ومن يدعمون هذا الحقل تطوعا أحيانا (لكل فرد في المجتمع دور يقوم به).

(2)

حتى يمكن المنافسة في الاقتصاد العالمي والحياة في مجتمع متحضر لا بد من فتح المغاليق الكامنة وإفساح المجال للقدرات الذهنية المتوقعة لدى كل شاب وشابة.

(3)

يجب أن تبذل جهود كبيرة لرفع الروح المعنوية وتحفيز العاملين في المدارس والكليات والسلطات التربوية.

(4)

يجب تشجيع برامج التعليم الأسري والاعتماد على الأسرة كنواة لتعليم الأطفال في السنوات المبكرة.

(5)

يجب تمثيل الآباء بصورة أكبر في الأجهزة الإدارية وإيجاد ممثلين لهم في الإدارات المحلية للتعليم.. كمراقبين للعملية التعليمية و مساهمين في وضع تصورات مناسبة لإزالة المعوقات التي تواجه الطلاب .

(6)

يجب تقديم مساعدات جيدة للتلاميذ الذين لديهم مشاكل سلوكية وتحاشي فصلهم من المدرسة.. مع وضع برامج سلوكية وتربوية إجبارية لتقويمهم في وجود الآباء .

(7)

المعلمون الأكفاء الذين يستخدمون أكثر الطرق المؤثرة هم العامل الرئيس الذي يساعد على تحقيق أعلى المستويات ومن ثم يعتبرون استثمارا وطنيا مهما.

(8)

لا بد من تطبيق إجراءات صارمة على المدارس والمعلمين من أجل التطور ورفع المستويات من خلال موازنة حكيمة بين إجراءات الضغط على المدارس والدعم لها.

(9)

يجب التدخل في حالة سوء الأداء، وكون التدخل متناسبا بشكل عكسي مع مقدار النجاح.. ووضع حلول سريعة و جذرية لمعالجة أوجه القصور المؤسسي .

(10)

يجب التركيز على تدريب المعلمين على رأس العمل وإعطاء هذا الأمر أولوية كبيرة على كافة المستويات.

(11)

الاستثمار في مجال التعليم في القرن الحادي والعشرين معادل للاستثمار في مجال الآلات والابتكارات الفنية الذي كان ضروريا لأول ثورة صناعية كبرى حيث ساد رأس المال المادي والآن يسيطر رأس المال البشري.

(12)

لا بد من تطبيق فكرة التقويم الدقيق للتلاميذ منذ بدء المرحلة الابتدائية.. وتطويرها بما يتناسب مع تكنولوجيا العصر.

(13)

يجب وضع برنامج وطني لرفع مستويات معرفة القراءة والكتابة والحساب ولتنمية الاتجاهات الإيجابية نحو التعلم.

(14)

يجب وضع المسؤولية الرئيسية في رفع مستويات الأداء على عاتق المدارس نفسها، وأن تكون هذه المدارس أكثر نشاطا وفعالية في تحقيق ذلك بالمشاركة الفعالة مع الإدارات المحلية للتعليم ومكتب المعايير التعليمية ووزارة التربية والتوظيف.

(15)

يجب أن يتركز دور الإدارات المحلية للتعليم على حث المدارس على رفع مستوياتها وتوفير بيانات واضحة لمستويات الأداء يمكن أن تكون جاهزة للاستخدام من قبل المدارس وتوفير الدعم المركز للمدارس التي تكون مستويات الأداء فيها دون المستوى المنشود وتركيز الجهود على الأولويات الوطنية مثل تعليم القراءة والكتابة والحساب.

(16)

يجب مطالبة كل إدارة من الإدارات المحلية للتعليم بإعداد خطة لتطوير التعليم موضحة فيها كيف يمكن أن تعزز عمليات التطور والأهداف المعدة من قبل المدارس بالاتفاق مع الإدارة المحلية للتعليم وأن توضع خطة تطوير التعليم بالتشاور مع كل المدارس والجهات المشاركة الأخرى.

(17)

يجب معالجة الأداء الضعيف بالمدارس بصورة سريعة قبل أن يستفحل الخطر وذلك من خلال استخدام نظام الإنذارات المبكرة.

(18)

يجب أن تكون وزارة التربية والتوظيف هي الملجأ الأخير لمعالجة مشاكل المدارس الضعيفة التي لم تستطع الإدارات المحلية للتعليم أن تعالج مشاكلها تماما ومعالجة مواطن الخلل بالإدارات المحلية الضعيفة.

(19)

لا بد من استعادة زمام المبادرة في توظيف التقنيات المتطورة في التعليم من خلال تدريب المعلمين للتأكد من براعتهم في استخدام تقنية المعلومات والاتصالات وإعادة تدريب

المعلمين على رأس العمل وربط المدارس بشبكات المعلومات وتوفير الدعم اللازم لذلك.

(20)

لا نريد أن نشجع فكرة التغيير من أجل التغيير ولا أن ننبذ أساليب التدريس والتعليم التي أثبتت فعاليتها، لكننا نعتقد أنه يجب أن تلعب الدولة دورا مهما في تشجيع الجهود المبذولة في مجال البحوث والتطوير في مدارس المستقبل.

(21)

يجب التأكد من أن جميع أولئك الذين تم تعيينهم كمديرين يحملون مؤهلا قياديا مناسبا يثبت أنهم يملكون الكفاءات القيادية الضرورية لرفع أداء المعلمين والتلاميذ وإدارة المدرسة بطريقة فاعلة.

(22)

لابد من الإعلان عاجلا عن انطلاق البرنامج الوطني للتأهيل المهني للمدربين الذي انبثق عن وكالة تدريب المعلمين.

(23)

لابد من رفع المستويات التي نتوقعها من المعلمين الجدد وأن يتلقى كل معلم دعما منتظما أثناء ممارسة التدريس في السنة الأولى وأن يتم ذلك لتحديد مواطن القوة والمواطن التي تحتاج إلى تطوير لديه.

(24)

المعلمون المهرة وذوو الخبرات الطويلة هم الركيزة الأساسية للمدارس. ولذلك هناك حاجة ماسة إلى وجودهم باستمرار في الخدمة لأنهم قادرون على تقديم المساعدة اللازمة لزملائهم عن طريق المساهمة بمعرفتهم وخبرتهم.والمشكلة هي أن الترقية بالنسبة للمعلمين تعني عادة تخفيض مدة بقائهم في الخدمة وهذا ضياع للموهبة بالنسبة للذين يملكون مهارات عالية في التدريس، ولهذا السبب فان تصنيف معلم ومعلم أول الي معلم خبير تصنيف جيد للمعلمين الذين يمتازون بمهارات عالية لمكافأتهم على تحمل أعباء إضافية للمساهمة في تحسين نوعية التدريس في مدارسهم.

(25)

يجب ألا يضيع المعلمون ذوو المهارات العالية وقتهم في عمل الأشياء التي يمكن أن تنفذ بواسطة الآخرين، ولذلك يمكن توفير المعلم المساعد الذي يمكن أن يشارك بصورة فاعلة في عملية التعليم.

(26)

يجب أن تمنح المراكز الممتازة في مجال التعليم فرص الدعم والمساندة للآباء وأطفالهم معا، وذلك بتوفير ورش عمل للآباء للاطلاع على المواد التي يدرسها أطفالهم حتى يستطيعوا أن يقدموا لهم المساعدة في تعلم القراءة والاستفادة المبكرة من تقنيات التدريس.

(27)

يجب مشاركة الأسرة في التعليم في المرحلة الابتدائية، وذلك بالاستعانة بوالدي الطالب في برنامج تعليم القراءة والكتابة ومساندة فكرة البرنامج بالمتابعة والدعم المعنوي.

(28)

يتعين نشر وتطبيق فكرة وجود عقد مكتوب بين المنزل والمدرسة، وأن يعتبر شرطا ملزما في كل المدارس ويعكس مسؤوليات المنزل والمدرسة في رفع مستويات أداء التلاميذ ويبين بوضوح ما يتوقع أن يقدم كل من المدرسة والآباء والتلاميذ.

(29)

يجب الاهتمام بالانضباط الجيد داخل المدارس واعتماد هذه السياسة داخل المدارس مع مشاركة كل الجهات المعنية. وسيؤدي تحسين الروابط بين المدرسة والمنزل والكفاءة في أساليب التدريس إلى المساهمة الفعالة في تخفيض حالات عدم انضباط التلاميذ وتحقيق أهداف التعليم.

(30)

يجب استخدام أسلوب الضبط الإيجابي المبني على الاحترام والتقدير والتشجيع لضبط سلوك التلاميذ بالمدارس حيث يمكن الاستفادة من هذا الأسلوب وتكييفه ليصبح مناسبا للاستخدام في مدارسنا ولتلاميذنا على اختلاف مستوياتهم.

(31)

لا بد من الاهتمام بالواجب المنزلي واعتباره جزء من نظام التعليم الجيد.

(32)

يجب إصدار دليل يشرح كيفية الوفاء بالاحتياجات التدريبية للمديرين بالاعتماد على أفضل الممارسات الحالية.

(33)

يجب ارتباط المدرسة الوثيق بالبيئة الاجتماعية من حولها (الصناعة، الجارة، الدوائر الحكومية) واكتشاف ما يمكن أن تقدمه البيئة المحلية للتعليم من دعم مادي ومعنوي وخبرات متخصصة.

(34)

يجب إشراك رجال الأعمال والصناعة وكبار المسئولين والتربويين في تقديم خدمات تطوعية للمدارس على شكل إسهامات متنوعة (محاضرات، لقاءات، إرشاد وتوجيه.. إلخ).

(35)

يمكن تقديم خدمات تطوعية (من قبل المربين والمهتمين بالتعليم) لأولياء الأمور الذين يواجه أبناؤهم صعوبات سلوكية أو إدارية، ويمكن تحقيق ذلك بتولي شخص من خارج المدرسة أو الأسرة الإشراف على التلاميذ ومساعدتهم وتوفير القدوة لهم. ويمكن استخدام متطوعين لمساعدة الأطفال على تعلم القراءة.

(36)

يجب تأسيس ورعاية مدرسة نموذجية في كل منطقة تعليمية (في حالة عدم وجودها) لتكون نموذج تتم الاستفادة منه ومحاكاته من قبل المدارس الأخرى. وتتخذ هذه المدرسة كنموذج لمستوى الأداء العالي والإدارة الجيدة والعلاقات المتميزة مع الأسرة والمجتمع المحلي.

(37)

يجب استفادة المدرسة من كبار السن في لقاءات منتظمة مع الطلاب في موضوعات تاريخية أو جغرافية أو ثقافية معينة، وعقد سلسلة من المحاضرات (الأسبوعية مثلا) يشترك فيها المربون ورجال الأعمال وأصحاب المهن ورجال الدولة ... إلخ. يتم فيها تعريف الطلاب على أمثلة حية لمختلف المهن والأعمال والاهتمامات.

(38)

ألا تصدر قرارات فوقية باصلاح التعليم لأنه يضر بالعملية التعليمية و لا يفيد بل يجب إشراك المعلم في وثيقة لإصلاح شامل للتعليم .

(39)

ان تعتمد المدارس في برامجها الذاتية للتطوير علي الجمعيات و المؤسسات الخاصة وكذلك الأحزاب في التمويل وتوفير الموارد و لا يستتبع ذالك أي ولاء من جانب المدرسة لأي جانب و لا يكون التعاون انتقائي لجانب و إنكار آخر .



المجموع الجبري ووصف البيانات الإحصائية

إعداد : د. محمد الشحات محمود السعدني

رئيس قسم الرياضيات بكلية العلوم بالزلفي – جامعة المجمعة

لنفرض أن لديك N من البيانات الاحصائية $X_1, X_2, \ldots, X_N$ والتي تمثل درجات اختبار القبول للسنة الجامعية الأولى , والمطلوب منك أن تعطي ملخص يصف هذه البيانات في قيمة أو قيمتين. إن الوسط الحسابي (المعدل) μ للبيانات هو أحد المقاييس التي تصف البيانات وهو ببساطة يساوي مجموع البيانات تقسيم عددهم ، أي أن: $\mu = \frac{\sum_{i=1}^{N} X_i}{N}$ أو بطريقة أخري : الوسط الحسابي هو القيمة التي لو أخذتها جميع البيانات لكان مجموع البيانات يساوي أيضا $\sum_{i=1}^{N} X_i$

أي أن :لاحظ $\mu + \mu + \cdots + \mu = X_1 + X_2 + \cdots + X_N$

عزيزي القارئ التناظر بين طرفي المعادلة الأخيرة.

والآن بعد تمثيل البيانات بقيمة واحدة هي μ، نريد أن نعرف هل هذه الدرجات متقاربة من بعضها البعض أم مختلفة ؟ لكي نقيس هذا الاختلاف , نأخذ كل مفردة ونطرح منها المعدل (بصفته يمثل كل البيانات) فنحصل على قيم جديدة هي:

$$(X_1 - \mu), (X_2 - \mu), \ldots, (X_N - \mu)$$

هذه القيم تمثل اختلافات (انحرافات) البيانات عن وسطها , والمطلوب أن نلخص هذه الانحرافات في قيمة واحدة . إن أول ما يتبادر إلى الذهن هو حساب معدل هذه الانحرافات ، ولسوء الحظ نجد دائما أن المجموع الجبري لانحرافات البيانات عن وسطها = صفر أي أن: $\sum_{i=1}^{N}(X_i - \mu) = 0$ ، وهذه النتيجة منطقية حيث توجد درجات أعلى من المعدل ودرجات أخرى أقل من المعدل وبالتالي تظهر لنا إشارة سالبة عند إيجاد الانحرافات $(X_i - \mu)$. احدى الطرق التي تزيل الاشارة السالبة هي تربيع هذه الاختلافات ومن ثم حساب المعدل لنحصل على مقياس للانحراف (التشتت) يسمى التباين σ^2 :

(لاحظ وجود التربيع في الرمز) حيث : $\sigma^2 = \frac{\sum_{i=1}^{N}(X_i - \mu)^2}{N}$. لا تنس عزيزي القارئ أن التباين يصف مربع الانحرافات (الاختلافات) وليس الانحرافات نفسها ، لذلك يجب علينا أخذ الجذر التربيعي الموجب للتباين لنحصل على ما يسمى بالانحراف المعياري σ والذي يعطي قيمة وحدتها نفس وحدة البيانات الأصلية ويكون مقياسا لتشتت البيانات، فكلما كان الانحراف المعياري صغيرا كلما كانت البيانات أكثر تجانسا.



الجودة والتدقيق

ماهو التدقيق على الجودة ؟

بقلم الأستاذ: وليد نزهت نشات عبدالله

الايزو : هي الأحرف العربية للحروف اللاتينية لأختصار اسم الهيئة الدولية للمواصفات او المنظمة الدولية للمعايير International organization for standardization)

ومقرها في جنيف والتي تأسست في عام. 1947 وتضم حاليا اكثر من 130 دولة وتهتم في الأساس بتدعيم وتطوير المعايير والمقاييس والعمليات المرتبطة بها .وقد أصدرت هذه الهيئة في عام1987 مجموعة مواصفات (ISO9000) وهي مواصفات تعنى بنظم ادارة المنشات الصناعية او الخدمية وتمثل الحدود الدنيا للضوابط والقواعد الواجب الالتزام بها لضمان الحصول على مستوى جودة المنتج ، وقد تم بعد ذلك اجراء عدد من التعديلات والإضافات

على هذه المواصفات والمعايير حيث صدرت بصوره نهاية عام 1994 لتتناسب مع المتطلبات والاحتياجات لأنظمة ادارة الجودة المطبقة عالميا. وتقوم منظمة (ISO) بمهمة تطوير المواصفات في المجالات كافة باستثناء المنتوجات الخاصة بالصناعات الكهربائية والالكترونية التي تقع ضمن مسؤولية منظمة أخرى هي المنظمة العالمية للمواصفات الدقيقة

. (EIC)

ماهو التدقيق على الجودة

من الثابت عمليا ان اهمية التدقيق الداخلي للجودة تكمن بالوقاية من تدني مستوى نظام ادارة الجودة المعتمد في اية شركة من جانب ومن جانب اخر توفير المعلومات الدقيقة عن مجالات تطوير النظام .

ومن البديهي ان التحصيل النهائي لهذين الجانبين يهيئ الارضية الملائمة لتحقيق رضا الجهات المستفيدة من منتجات الشركة من خلال التجاوب السريع مع رغباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم مهما كانت ، تطبيقا للمبدأ الرئيسي لنشاط التسويق الذي مفاده (الجهات المستفيدة على حق دائما) , وهذا المبدا هو الذي يحكم العلاقة بين المنتج والمستهلك .

ان عملية التدقيق هي عملية مستمرة تؤدى من قبل افراد مستقلين عن العمل المدقق ، وتتطلب توفر المهارة والتاهيل والتدريب الكافي للمدقق ليتسنى تحقيق الهدف منها .وتبقى مهمة التدقيق هي تصحيح مسيرة العمل وليس القاء اللوم على احد او البحث عن الاخطاء كما تؤكد على العمل بمبدا اداء الشيء الصحيح من المرة الاولى.

ان الهدف من تطبيق الجودة هو ملائمة المنتج او الخدمة للاستخدام وتطابقها مع الاحتياجات والمواصفات التي تتوقعها الجهات المستفيدة , وديمومة هذا العمل يعني ضمان او توكيد الجودة .

- تعريف التدقيق :

هو عملية فحص منهجية ومستقلة وموثقة لغرض الحصول على دليل مرجعي وتقييمه بموضوعية لتحديد المدى الذي اليه تم استيفاء معايير المراجعة المحددة مواصفة الايزو 9001 لعام 2008 .
وباختصار انه عملية تقييم نظامية مستقلة .

- اي يقصد بالتقييم هو تثمين او وزن الفعاليات ذات الصلة بوظيفة الجودة من خلال مقارنة ماهو كائن مع ما يجب ان يكون.
- يعني بالنظامي اي وجوب اجراء التدقيق طبقا لقوائم الفحص ووفق متطلبات المواصفة الدولية الايزو (9001) لعام 2008 .
- يقصد بالمستقل هو وجوب تنفيذ التدقيق من قبل التدقيق او مدقق من قسم اخر اي حيادية .
- معيار التدقيق – يشمل مجموعة من سياسات او اجراءات او متطلبات تستخدم كمرجع .

مجال التدقيق – حدود التدقيق مثل : الموقع – الوحدات التنظيمية – الانشطة والعمليات التي سيتم التدقيق عليها .

- اهداف التدقيق : تهدف عملية التدقيق الى الوقاية من تدني مستوى فاعلية نظام الجودة عن المستوى الذي تحدده مواصفه ايزو 2008/9001 المعبر عنه بالمتطلبات ضمن عنصر التدقيق الداخلي للجودة من خلال :-

1. التعرف على المشاكل
2. التاكد من حدوث التحسين المستمر في الجودة .التعرف على مدى التاثير المتوقع والمخطط له من خلال المراقبة والتدقيق .
3. تحديد مصدر المعلومات ذات العلاقة بتحقيق الجودة .
4. التركيز على المؤشرات المتحققة للهدف .
5. تبسيط اجراءات العمل بما يحقق انتاجية افضل وجودة افضل .
6. تهيئة التغذية العكسية المستمرة .
7. توفير اداة جيدة للتحقق من فاعلية النظام ودعم الادارة العليا في اتخاذ القرارات

- اسباب التدقيق :

يتم اجراء التدقيق للاسباب التالية :

1. عندما تريد المنظمة التاكد من فاعلية نظام ادارة الجودة .
2. عندما يريد الزبون التاكد من ان النظام لدى المورد يؤهله لتجهيز المنتج / الخدمة المدقق عليها (سواء كان ذلك قبل او اثناء التجهيز).
3. اذا حدث تغيير جوهري في النظام المطبق في المنظمة .
4. رغبة المنظمة في الحصول على شهادة المطابقة لنظم ادارة الجودة العالمية حيث ان التدقيق الداخلي متطلب رئيسي من متطلبات المواصفة ايزو 9001 لعام 2008 .

- صفات المدقق : الصفات الشخصية المطلوب توفرها في المدقق هي :

1. خلوق ، مخلص ، صادق ، محترم ، امين ، هادى ، حكيم .
2. متفتح الذهن ، دبلوماسي ، لبق ، قوي الملاحظة .
3. لايغضب بسرعة (صريح ، واضح ، سريع البديهية ، قادر على الاقناع ، متفهم)
4. مرن (قادر على التكيف مع الظروف)
5. متأني (قادر على تحديد المشكلة بسرعة بدون استعمال الاستنتاج).
6. قادر على التغلب على الصعاب .
7. اجتماعي (قادر على الاتصار والعمل مع الاخرين في كل المستويات).
8. منظم (قادر على صياغة المشكلة باسلوب منطقي ومنظم)

وهنالك صفات اخرى تتعلق بالاهلية يجب ان تتوفر لدى المدقق فيها :

1. التأهيل العلمي والعملي الكافي .
2. الحياد والاستقلالية بعملية الفحص والمراجعة .
3. بذل العناية الواجبة والمعقولة عند ادائه مهمة التدقيق .

- علاقة المدقق مع الاخرين

نادرا ما يمتلك المدقق الداخلي صلاحيات شخصية لاتخاذ الاجراءات التصحيحة , والمسؤولية تقع على عاتق الادارة العليا وممثليها ويبقى دور المدقق حياديا ولكن عليه المساهمة في خلق قناعة لدى الادارة لاتخاذ الاجراءات التصحيحة ومنع تكرار الانتقادات .

ضبط الجودة - التقنيات الأساسية وتطبيقاتها في المجالات الإنتاجية والخدمية

QUALITY CONTROL - THE BASIC TOOLS AND THEIR APPLICATIONS IN MANUFACTURING AND SERVICES

نبذة مختصرة عن الكتاب:

يتناول الكتاب الأسس العلمية لإدارة الجودة الشاملة

(Total Quality Management) مع الإسهاب في تقديم التقنيات السبع الأساسية للجودة (The Seven Basic Quality Tools) التي تمثل المحور الأساس لضبط الجودة (Quality Control) مع تطبيقاتها في مراقبة وتحسين العمليات الإنتاجية والخدمية (Manufacturing and Services).

من أجل تحقيق و تحسين جودة عملية التحصيل العلمي و المعرفي من خلال هذا الكتاب فقد قمنا بإدماج أسلوب التعليم الإلكتروني (e-Learning) في إعداده حيث تم تصميم قرص مضغوط مصاحب للكتاب يحتوي على مجموعة من محاضرات (Power Point Presentations) تلخص أهم المفاهيم و تطبيقاتها و تعرضها بأسلوب سلس و ممتع مع نهاية كل فصل و كذلك قمنا بعرض حلول الكثير من التطبيقات العملية على برنامج الميكروسفت إكسل (Excel) بالإضافة إلى مجموعة من المواقع الإلكترونية العلمية و المنتديات التقنية على شبكة الانترنت بهدف تزويد القارئ الكريم بمعلومات إضافية قيمة عن تقنيات ضبط الجودة مع العديد من التطبيقات المهمة من واقع العمليات الإنتاجية و الخدمية. نعتبر أن القرص المصاحب للكتاب هو أحد المواصفات التي تجعله متميزا عن ما سواه في تقديم المعلومة التقنية للقارئ العربي في قالب مواكب لعصر التقنية و الجودة.

يحتوي الكتاب على ستة فصول أساسية وفصل ختامي إضافة إلى مجموعة من الملحقات. خصص الفصل الأول لعرض المفاهيم الأساسية للجودة ونظم إدارتها، في حين يعرض الفصل الثاني التقنيات السبع الأساسية للجودة و يتبعه الفصل الثالث بعرض للأساليب الإحصائية وتطبيقاتها في مجال ضبط الجودة. نقوم في الفصلين الرابع و الخامس بتقديم تقنيات خرائط المراقبة للمتغيرات و الخواص التي تمثل الأساس للمراقبة الإحصائية للعمليات (Statistical Process Control)، ونخصص الفصل السادس لدراسة مقدرة العمليات (Process Capability) على تحقيق مواصفات الجودة. أما الفصل السابع و الختامي فهو عبارة عن مدخل للبحث العلمي في مجال إدارة الجودة (Quality Management) و تطبيقات التقنيات السبع الأساسية للجودة (The Seven Basic Quality Tools) في التحسين المستمر للعمليات الإنتاجية و الخدمية والمنظمات الحكومية و الخاصة (Continuous Process Improvement).

سوف تلاحظ، عزيزي القارئ، بأنه تم عرض المفاهيم الأساسية لتقنيات ضبط الجودة معززة بالصيغ الرياضية و الرسومات البيانية مشروحة بشكل عملي مبسط، خطوة بخطوة (step by step) و معززة بتطبيقات عملية من واقع العمليات الإنتاجية مثل الصناعات الميكانيكية، البتر وكيماويات، الصيدلانية و الغذائية، إضافة إلى تطبيقات من مجالات خدمية مثل إدارة البنوك، المستشفيات، الفنادق السياحية، وشركات الطيران إلى غير ذلك. سنقوم بعرض كل تقنية من السبع الروائع (The Magnificent Seven) على النحو التالي:

- المفهوم العام للتقنية
- الاستعمالات العملية للتقنية
- الخطوات العملية لتطبيق و عمل التقنية
- أمثلة عملية من الواقع الصناعي أو الخدمي للمنظمات
- حل أمثلة إضافية عن طريق برنامج الميكروسفت الاكسل

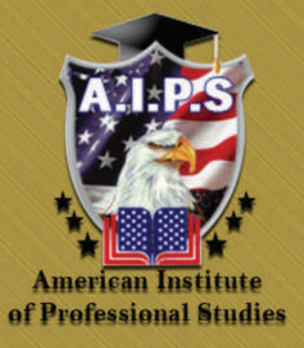
الفئات المستهدفة من الكتاب

الكتاب موجه لطلبة كليات الهندسة والإدارة والطب في الجامعات والكليات التقنية وفئة الباحثين الأكاديميين في مجال إدارة الجودة، وكذلك لفئة المهندسين الصناعيين والموظفين والقيادات الإدارية في المؤسسات الذين سيجدون فيه دعما لبرامجهم الهادفة إلى تحسين العمليات (Continuous Process Improvement) وتحقيق التميز في الأداء (Business Excellence) .

نبذة عن المؤلف:

أ. د. محمد أحمد عيشوني هو أستاذا في كلية الهندسة بجامعة حائل بالمملكة العربية السعودية، تدرج في العمل الأكاديمي منذ 1992 عندما التحق بكلية الهندسة بجامعة مستغانم بالجزائر للعمل كأستاذ مساعد (1992-1996)، ثم أستاذا مشاركا (1996-2001) ثم أستاذا (2001) كما عمل بالكلية التقنية بحائل أستاذا مساعدا ورئيسا لقسم التقنية الميكانيكية خلال الفترة (2001-2009). تحصل المؤلف على شهادة الدكتوراه في الهندسة الميكانيكية وعلوم الطيران من جامعة صالفرد ببريطانيا سنة 1992 وشهادة البكالوريوس في الهندسة البحرية من جامعة العلوم والتكنولوجيا بوهران بالجزائر سنة 1987. تقلد المؤلف العديد من المناصب الأكاديمية منها وكيلا للدراسات العليا والبحث العلمي والعلاقات الخارجية (1993-2001) في جامعة مستغانم ومديرا لوحدة الجودة بالكلية التقنية بحائل (2006-2007) وهو الآن رئيسا لقسم الهندسة الصناعية بجامعة حائل. أشرف على العديد من رسائل الدكتوراه والماجستير ونشر إلى الآن خمسة كتب في مجالات الجودة والتقييس وله ما يقارب الخمسين بحثا منشورا في مجلات علمية محكمة، كما حاضر في العديد من المؤتمرات العلمية في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا وبريطانيا وألمانيا وفرنسا والجزائر والمملكة العربية السعودية والإمارات المتحدة. للمؤلف العديد من المشاركات في لجان علمية متخصصة في مجال الجودة والتقييس في كل من الجزائر والمملكة العربية السعودية. الدكتور محمد عضو فريق التقييم في جائزة الملك عبدالعزيز للجودة وهو عضو في المجلس السعودي للجودة وله مشاركات استشارية عديدة في مجال تطبيق نظم الجودة والتنظيم الإداري في القطاعات الصناعية والخدمية.

الموقع الإلكتروني : http://faculty.uoh.edu.sa/m.aichouni










مؤسسة التقنية

للاستشارات و التدريب وأنظمة الجودة

باعتماد من المعهد الأمريكى للدراسات الإحترافية AIPS

تقدم

برنامج اخصائي توكيد جودة معتمد



ISO 9001 : 2008

أهداف البرنامج Program Objectives :

- تعريف المشاركين بتوكيد الجودة وتطبيقاتها المختلفة.
- تعريف المشاركين بكيفية بناء وثائق ومستندات نظم الجودة.
- تعريف المشاركين بكيفية إدارة أعمال توكيد الجودة بالشركات

لمن هذا البرنامج Program Audience :

١.المهندسين و الإداريين العاملين على تطبيق نظم إدارة الجودة.
٢.العاملين بإدارة الجودة.
٣. مديري توكيد الجودة بالمنظمات.
٤.العاملين بباقي قطاعات المنظمات.
٥.المراجعين الداخليين لنظم إدارة الجودة.
٦.كل من لديه تطلع لرفع مهارته وخبراته العملية في مجال نظم توكيد الجودة.

محتويات البرنامج Program contents

- مقدمة.
- تعريفات الجودة.
- مراحل تطور الجودة.
- ما هو توكيد أو ضمان الجودة؟
- ماذا يقصد بالتوكيد؟
- ضبط الجودة.
- ما هو الفرق بين ضبط الجودة وتوكيد الجودة ؟
- الخصائص العامة وسمات الخدمات.
- الخطوات الأساسية لتوكيد الجودة.
- نظم إدارة الجودة.
- دائرة ديمنج لتحسين الجودة.
- التوعية والتعريف بنظام إدارة الجودة ISO 9001 :2008
- متطلبات نظم إدارة الجودة.
- إعداد خطط الجودة للخدمات.
- طرق الرقابة على الوثائق والمستندات والسجلات الخاصة بنظم الجودة.
- التعامل مع حالات عدم المطابقة.
- إدارة عملية الإجراءات التصحيحية و الوقائية.
- مراقبة أهداف ومؤشرات نظم توكيد الجودة.

مدة البرنامج: 5 أيام (30 ساعة)

لغة البرنامج

اللغة العربية هي اللغة الرئيسية للبرنامج, جميع المصطلحات الفنية باللغة الإنجليزية, وسوف تستخدم اللغتين في الشرح.

الشهادات وما يحصل عليه المتدرب

شهادة معتمدة من المعهد الأمريكى للدراسات الإحترافية
Certified Quality Assurance specialist

شهادة معتمدة من مؤسسة التقنية بحضور برنامج اخصائى توكيد جودة ISO 9001

للاستعلام عن البرامج

مصر - القاهرة
Tel1: 002-01008415359
Tel2: 002-01020346433
info@altaknyia.com
manager@altaknyia.com

السعودية - المنطقة الشرقية
Tel : 00966533552484
ptm.ksa@altaknyia.com

www.altaknyia.com



بالتعاون بين وزارة القوى العاملة ومجموعة العربى..

تدريب 27 شركة فى مجال السلامة والصحة المهنية للمنشآت الصناعية



إبراهيم العربى

أكد عادل ريحان مستشار وزير القوى العاملة، اهتمام الوزارة بثلاث ملفات مهمة هى الارتقاء بالتدريب والتنمية البشرية وأوضاع المصريين بالخارج والنقابات العمالية من أجل ضخ دماء جديدة لتحقيق آمال وطموحات العمال بعد ثورة 25 يناير المجيدة التى غيرت وجهه مصر، مشيرا أنه حدث انتشار كبير للنقابات العمالية دون تنظيم مما اضطر الوزير لإصدار قانون بمد الدورة النقابية 6 أشهر بقانون من رئيس الجمهورية تنتهى فى مارس القادم.

وأضاف أن الوزير يأمل فى أن يتم حوار مجتمعى للنقابات العمالية طبقا لما انتهت إليه لجنة القوى العاملة بمجلس الشعب، على أن يكون القانون جاهزا للانتخابات العمالية قبل نهاية الدورة فى شهر مارس القادم، جاء ذلك على هامش فعاليات ختام أسبوع السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل التى نظمته مجموعة شركات العربى بمشاركة 27 شركة صناعية بمنطقة قويسنا الصناعية بالتعاون مع وزارة القوى العاملة.

وأشار مستشار الوزير، أن الرئيس محمد مرسى وضع فى اهتماماته أحوال المصريين فى الخارج البالغ عددهم 10 ملايين مصرى منهم 3 ملايين بدول الخليج و5 ملايين فى دول أوربا وأستراليا و2 مليون ما بين أمريكا الشمالية والجنوبية حيث تقرر تشكيل مجلس أعلى لرعاية المصريين بالخارج لرعايتهم وحل مشكلاتهم موضحا اهتمام مرسى بترتيب البيت العمالى لإفراز جيل جديد من النقابيين لهم القدرة على قيادة العمل النقابى لتحقيق طموحات العمال خلال هذه الفترة الهامة فى تاريخ مصر، وهو ما ترتب عليه إحالة كل من تجاوز عمره 60 عاما إلى المعاش وأوضح أن الوزير قام بتشكيل لجنة من أجل إصدار قانون عمل عصرى يتناسب مع المرحلة ويضمن للشباب الأمان والاستقرار فى العمل بالقطاع الخاص و يحقق التوازن بين العمال وأصحاب الأعمال مستشهدا بتطبيق نموذج رجل الأعمال محمود العربى الذى استطاع أن يبحر بالسفينة إلى بر الأمان على الرغم من العواصف والرياح التى اجتاحت المجتمع المصرى.

نقلا عن اليوم السابع الأحد، 2 ديسمبر 2012

«الأزهري»: السلامه والصحة المهنية هي أحد أهم أولويات الوزارة



خالد الأزهري، وزير القوى العاملة والهجرة (مصر)

مروة الشافعي

أكد خالد الأزهري، وزير القوى العاملة والهجرة، في كلمته، ختام أسبوع السلامة والصحة المهنية، الذي عقد بمدينة قويسنا الصناعية، أنه يسعى نحو تطوير العمل بالوزارة، خاصة في مجال السلامة والصحة المهنية، لما له من أهمية قصوى في الحفاظ على بيئة عمل آمنة، باعتبار أن القوى البشرية هي أغلى ما نملكه وما نتطلع إلى الحفاظ عليه.

وأضاف الأزهري، أنه يولي اهتمام بالغ لهذا الملف؛ نظرا لأهميته لكل من الفرد والمنشاة، مؤكدًا على اهتمامه بهذا المجال، لما له من تأثير فعال في المجتمع، وأوصى بضرورة توصيل ما اكتسبه المفتشون لأفراد المجتمع.

وأشار إلى، أن أوضاع السلامة والصحة المهنية في مصر قد تدهورت خلال العقود الماضية، الأمر الذي راح ضحيته العديد من أبنائنا في مواقع كثيرة من مواقع العمل والإنتاج، على امتداد أرض الوطن.

جدير بالذكر، أنه حضر أعمال الملتقى أكثر من 100 من مسئولي السلامة والصحة المهنية ممثلين لأكثر من 30 شركة عاملة بمنطقة قويسنا الصناعية، والتي يعمل بها أكثر من 150 ألف عامل، وتم خلال الملتقى توعية العاملين في هذا المجال بقوانين السلامة المهنية والقرارات المنفذة لها، وكذا المخاطر الكيميائية في بيئة العمل والأمراض المهنية ولجان التحكيم الطبي واللجان الخماسية.

كما حضر مراسم الختام عادل ريحان، مستشار الوزير، والسيد علاء عوض، المستشار الإعلامي للوزارة، والسيد عادل جابر، وكيل الوزارة بالمنوفية.

نقلا عن جريدة الشروق نشر فى : الخميس 29 نوفمبر 2012

مركز أبوظبي للسلامة و الصحة المهنية يناقش المسودة الاولى لاستراتيجية السلامة والصحة المهنية

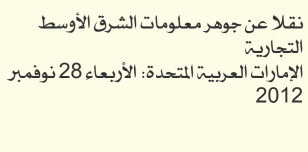
على هامش الملتقى السنوي الأول للسلامة والصحة المهنية الذي إقيم في أبوظبي في الفترة من 26 ـ 27 نوفمبر، عقد مركز أبوظبي للسلامة والصحة المهنية في اليوم الثاني للملتقى ورشة عمل حول «استراتيجية السلامة والصحة المهنية لامارة أبوظبي» بمشاركة خبراء من عدة منظمات دولية وممثلين عن مختلف القطاعات المطبقة للنظام على مستوى الامارة.

وهدفت الورشة بشكل أساسي الى استعراض تجارب المنظمات الدولية في مجال اعداد الاستراتيجيات وخطط العمل المتعلقة بأماكن العمل لتغطية جوانب السلامة والصحة المهنية، وذلك للاستفادة من هذه التجارب في وضع مسودة استراتيجية السلامة والصحة المهنية لإمارة أبوظبي بشكلها النهائي. وكان قد تم اعداد مسودة استراتيجية السلامة والصحة المهنية لإمارة أبوظبي للفترة 2013ـ2020 تحت إشراف اللجنة العليا للبيئة والصحة والسلامة وبالتنسيق والتشاور مع كافة القطاعات المعنية.

واكد المركز بان الخبراء المشاركين المثلين للهيئة التنفيذية للصحة والسلامة المهنية البريطانية، ومعهد صحة البيئة، والجمعية الاميركية لمهندسي السلامة، والمؤسسة البريطانية للسلامة والصحة المهنية، والمعهد الدولي لادارة المخاطر والسلامة، قاموا بعرض تجاربهم في مجال إعداد الاستراتيجيات الخاصة بالسلامة والصحة المهنية والتحديات التي تواجه عملية التطبيق. ومن جهته قام المركز بتقديم عرض عن الإصدار الثاني لنظام إدارة البيئة والصحة والسلامة لإمارة أبوظبي وبرنامج قدرات، إضافة إلى مسودة استراتيجية السلامة والصحة المهنية للامارة.

وقد أعرب ممثلي هذه المنظمات عن اعجابهم الكبير بالانجازات التي قامت بها اللجنة العليا والمركز والقطاعات خلال السنوات القليلة الماضية ومستوى التقدم الذي وصلت اليه الامارة في مجال وضع أنظمة وبرامج للمحافظة على أماكن العمل بدعم من حكومة أبوظبي، وهو الامر الذي يمكن مقارنته بما وصلت اليه دول اخرى متقدمة خلال عشرات السنوات من التخطيط والعمل.





نقلا عن جوهر معلومات الشرق الأوسط التجارية
الإمارات العربية المتحدة: الأربعاء 28 نوفمبر 2012

اقتصاد المعرفة... أخضر



نجيب صعب :

ماذا بعد الاقتصاد الأخضر؟ سؤال طرحه مؤتمر الاتحاد الدولي للمهندسين الاستشاريين. ولأن المؤتمر عقد في سيول، عاصمة كوريا الجنوبية التي تتخذ من «النمو الأخضر» أساساً لسياساتها الاقتصادية، كان ممكناً طرح هذا السؤال. فمعظم بلدان العالم لم تبدأ بعد بالتعامل الجدي مع الاقتصاد الأخضر، ناهيك بالبحث في ما بعده.

اتفق المتحاورون في سيول على أنه اذا كان الهدف المباشر من التحول الى الاقتصاد الأخضر هو تأمين سبل العيش والبقاء للبشر في عالم يواجه نقصاً في الموارد الطبيعية، فالهدف في المدى البعيد يجب أن يكون تأمين نوعية حياة أفضل، وليس مجرد القدرة على الاستمرار في العيش. هذا يقتضي الانتقال الى أنماط جديدة في الانتاج والاستهلاك، تحافظ على التوازن في الموارد الطبيعية وتدعم قدرتها على التجدد. لكنها تذهب أبعد من هذا الى تنمية القدرة التجديدية لهذه الموارد، وعدم الاكتفاء باستنزافها.

قد تكون الكفاءة في استخدام الموارد الهدف الأكثر إلحاحاً في منطقتنا. فمع أن البلدان العربية هي الأفقر في مياه العذبة المتجددة، يتجاوز الاستهلاك الفردي المنزلي للمياه في بعض بلدانها أعلى المعدلات في العالم، وهي غالباً مياه بحر محلاة غالية الثمن. وتقل معدلات الكفاءة في الري عن ثلاثين في المئة. ولا تتجاوز كمية مياه الصرف التي تتم معالجتها وإعادة استعمالها خمسة في المئة. وتتميز معظم البلدان العربية بأدنى معدلات كفاءة استخدام الطاقة في العالم.

ويظهر التقرير الجديد الذي يعده المنتدى العربي للبيئة والتنمية عن فرص البقاء في البلدان العربية أنه اذا رفعت الدول العربية الرئيسية المنتجة للحبوب معدلات الانتاجية وكفاءة الري الى المستوى العالمي فقط، يمكنها أن تسد العجز. ويستتبع هذا تطوير فصائل جديدة من النباتات تتحمل الحرارة والجفاف، واستنباط تقنيات رخيصة لتحلية مياه البحر، بما قد يسمح باستخدامها أيضاً للانتاج الغذائي.

لم تكن هناك حاجة في سيول لتعريف «الاقتصاد الأخضر»، فهو سياسة حكومية تتم ممارستها يومياً في التطبيق العملي. لكن الكلام على الاقتصاد الأخضر في المنطقة العربية يتطلب أمثلة واقعية لتفسيره. إنه الاقتصاد الذي يقوم على الاستثمار المتوازن للموارد، بما يحافظ على قدرة الطبيعة على التجدد، ويؤمن النمو الاقتصادي، الآن وفي المستقبل. وقد بينت الدراسات التي أجراها المنتدى العربي للبيئة والتنمية أن استثمار 100 بليون دولار سنوياً في الطاقة المتجددة يخلق أكثر من نصف مليون وظيفة جديدة، ويولد التحول الى ممارسات زراعية مستدامة دخلاً إضافياً للبلدان العربية يبلغ نحو خمسة في المئة من الناتج المحلي الاجمالي. أما تخفيض 50 في المئة من قطاع النقل، بجعله أكثر كفاءة وأقل تلويثاً، فيمكن أن يوفر 23 بليون دولار سنوياً.

يعتقد كثيرون أن التحول الى الاقتصاد الأخضر يتطلب كلفة أكبر من أنماط التنمية التقليدية. هذا الاعتقاد خاطئ تماماً، لأن المسألة هي إعادة جدولة التكاليف ومراحل استعادة الاستثمارات وجني العوائد منها. فالاقتصاد الأخضر قد يستدعي كلفة أعلى في مراحل التخطيط والتنفيذ، لكنه يتطلب مصاريف أقل في مرحلة الصيانة.

الانتقال الى الاقتصاد الأخضر يتطلب تطوير قاعدة صلبة للعلم والتكنولوجيا، وبنية تحتية للأبحاث من أجل التنمية. وأمام البلدان العربية المصدرة للنفط فرصة اليوم لتحويل جزء من دخلها الى إقامة اقتصاد قائم على تكنولوجيا المعرفة. وهناك مبادرات واعدة في هذا المجال، مثل جامعة الملك عبدالله للعلوم والتكنولوجيا في السعودية ومدينة ومعهد مصدر في أبوظبي ومؤسسة قطر، المتخصصة في تطوير تكنولوجيات جديدة في قطاعات الطاقة والمياه وإنتاج الغذاء.

في كوريا الجنوبية وزارة مختصة باقتصاد المعرفة، هي المسؤولة عن تخطيط برامج النمو الأخضر في البلاد. يمكن للدول العربية أن تتعلم الكثير من التجربة الكورية، من حيث توظيف البحث العلمي في صناعة سياسات التنمية. هذا يتطلب تحويل المبادرات إلى نتائج ملموسة في السياسات العامة، بدل الاكتفاء بالعلاقات العامة.

(ينشر بالتزامن مع مجلة "البيئة والتنمية" عدد أكتوبر / تشرين الثاني 2012)

الأستاذ نجيب صعب : الأمين العام للمنتدى العربي للبيئة والتنمية رئيس التحرير مجلة البيئة والتنمية بيروت - لبنان .

نقلا عن موقع جريدة البيئة الأن

لعدد 175 من مجلة البيئة والتنمية : كيف تختار سيارتك؟

بيروت – البيئة الآن:



أي سيارة يجدر بالفرد أو الشركة اقتناؤها بحيث تستهلك وقوداً أقل وتطلق انبعاثات أقل من غير أن يتأثر أداؤها؟ موضوع عدد تشرين الأول (أكتوبر) من مجلة «البيئة والتنمية» يقدم معلومات وإرشادات حول السيارات المقتصدة بالوقود في المنطقة العربية، وطريقة قيادة السيارة وصيانتها لتحقيق هذا الهدف، استناداً الى «دليل كفاءة الطاقة» الصادر عن المنتدى العربي للبيئة والتنمية.

وفي إطار التحول الى الطاقة البديلة، عرض لمحطة الكريمات الشمسية لتوليد الكهرباء في مصر، ومحطة تسخين المياه بالطاقة الشمسية في جامعة الأميرة نورة في السعودية التي يمكن أن تكون نموذجاً للجامعات العربية. ومن مستجدات البيئة والتنمية العربية والعالمية التي تتناولها مواضيع العدد، مشروع بناء شعاب اصطناعية في المغرب لحماية الثروة السمكية، ومشاريع التنمية الريفية في محمية عجلون في الأردن، ونضوب نهر الوند في العراق نتيجة تحويل إيران مجراه، والجفاف الزاحف على الولايات المتحدة، والانقطاع الكهربائي العظيم الذي حبس 700 مليون هندي في الظلمة هذا الصيف، إلى تكنولوجيا كالخيال العلمي لإقامة بحيرات في الصحراء تتوسطها جزر تشاد عليها مدن المستقبل. وفي بداية هذه السنة الدراسية، مجموعة أفكار ومبادرات خضراء تتيح للمدارس أن تكون صديقة للبيئة.

وفي مقابلة خاصة، يتحدث وزير البيئة في السنغال حيدر العلي، المتحدر من أصل لبناني، عن المشاكل البيئة المشتركة والهدر الذي يفقر البلدان والنضال البيئي و«رجالات ذوي رؤية وعزم وإيمان يصنعون أعمالاً كبيرة». ويتضمن قسم كتاب الطبيعة تحقيقين مصورين، الأول عن محمية عجلون الأردنية التي تتميز بتنوع حيوي يجعلها معلماً بارزاً في السياحة البيئية ورافداً حيوياً للتنمية المحلية، والثاني يجول بالقارئ في مقاطعة كنت الشهيرة بجنائها والتي لقبت «حديقة بريطانيا»، فضلاً عن الأبواب الثابتة: البيئة في شهر، عالم العلوم، سوق البيئة، المفكرة البيئية، وملحق عن نشاطات المنتدى العربي للبيئة والتنمية وبرنامج مؤتمره السنوي حول البصمة البيئية للدول العربية. ومع العدد هدية مجانية هي بوستر «الجريدة الخضراء» التي تستهدف نشر المعرفة البيئية في البلدان العربية، وموضوعها هذه المرة «النقل الصديق للبيئة».

وفي افتتاحية العدد بعنوان «اقتصاد المعرفة أخضر»، يرى نجيب صعب أن الانتقال الى الاقتصاد الأخضر يتطلب تطوير قاعدة صلبة للعلم والتكنولوجيا، وبنية تحتية للأبحاث من أجل التنمية، وأن أمام البلدان العربية فرصة لتحويل جزء من دخلها الى إقامة اقتصاد قائم على تكنولوجيا المعرفة. ويستشهد بتجربة كوريا الجنوبية حيث توجد «وزارة متخصصة باقتصاد المعرفة ومسؤولة عن برامج تخطيط النمو الأخضر في البلاد، وبامكان الدول العربية أن تتعلم الكثير منها، من حيث توظيف البحث العلمي في صناعة سياسات التنمية».

حصة البيئة من الثورات

نجيب صعب:

لم يحن الوقت بعد لتحديد حصة البيئة من الثورات والانتفاضات التي تجتاح العالم العربي. الاشارات الأولى التي أمكن رصدها متفاوتة. فمع تخفيف التضييق على الجمعيات والأحزاب، بدأ بعض الناشطين البيئيين في مصر وتونس التحضير لتأسيس حركات خضراء مستقلة. ومع الاعلان عن قوانين جديدة للمطبوعات، بدأ البعض الاعداد لاصدار مجلات بيئية، وكان هذا متعذرا في الماضي. أما في تونس، فكانت وزارة البيئة والتنمية المستدامة من أولى ضحايا التغيير، إذ تم دمجها في وزارة الزراعة، ولم تنجح احتجاجات حزب الخضر للتقدم في حمايتها.

وإذا كان لنا أن ندّعي بعض حصة من الثورات، ففي الحكومة المصرية ثلاثة وزراء من خبراء المنتدى العربي للبيئة والتنمية، ساهموا في اعداد التقارير عن وضع البيئة العربية، التي أصدرها المنتدى خلال السنوات الثلاث الماضية. نتمنى أن يتاح لهم أن ينفذوا في الحكم ما اقترحوه في هذه التقارير، ان كان في التشريعات أو المياه أو الزراعة أو المواصلات.

غير أنه علينا انتظار ما يأتي، مع الأمل بأن تكون البيئة في أولويات الحكومات الجديدة المنتظرة. ولا بد أن تكون كذلك، إذا جاءت حكومات أكثر تمثيلاً لشعوبها. فحين يكون للناس الكلمة الفصل في تقرير مصيرهم، يتحول الاهتمام من الصراع على البقاء والحسابات الضيقة، التي تنحصر في تأمين الحفاظ على مواقع التسلط والتحكم واستنزاف الموارد لجني مكتسبات سريعة للحاكم والحاشية، إلى الهدف الأهم والأسمى، وهو المستقبل المستدام للجميع.

السلطة التي لا تخضع لمساءلة شعبية تسمح لنفسها بممارسة أقبح أشكال التدمير والانتهاك، لأنها تتعامل مع الثروات الطبيعية العامة كبقرة حلوب. وما زلنا نذكر فضائح تورط مسؤولين وأبنائهم في طمر نفايات نووية وسامة في بلدانهم، لقاء حفنة من المال. وذاك المقاول السياسي الذي دمّر الجبال والغابات بمقالعه وكساراته، فكوفئ بوزارة. والذين باعوا ثروات بلدانهم الطبيعية بأرخص الأثمان لقاء بعض العمولات لهم ولذريّتهم. ناهيك عن الذي استنزف ثروة بلاده من المياه الجوفية لبناء «نهر عظيم» في أبشع ممارسة لجنون العظمة، ولم يحاسبه أحد. وماذا عن مشروع توشكي، الذي أضاع مياه النيل في رمال الصحراء؟

لذا، نأمل أن تتمخض الانتفاضات عن أنظمة حكم أكثر تمثيلاً للشعوب العربية. فحين يمتلك الناس مصيرهم، يصبح المستقبل ذا معنى لهم، ولا يعود اهتمامهم محصوراً بصراع البقاء يوماً بيوم. والعمل للمستقبل يعني الحفاظ على رأس المال الطبيعي، أي ثروات البلد فوق الأرض وفي باطنها، التي هي حق للجميع وللأجيال المقبلة، وليست ملكاً لحاكم أو لحزب أو حتى لجيل بكامله. فالمجتمع استمرار. ولكن هل ننتظر أن يعمل للمستقبل حاكم كلّ همّه أن يستنزف البقرة الحلوب خلال حكمه الزائل، أو مواطن مقهور يكاد يفقد الشعور بالانتماء إلى وطن سُلب منه ولم يُترك له رأي في ادارة مقدّراته؟

غير أن أملنا، أيضاً، ألاّ تقود الانتفاضات إلى الفوضى. فالعمل لمستقبل مستدام يتطلب استقراراً سياسياً واجتماعياً واقتصادياً، كما يتطلب الحفاظ على حق الشعوب بالحرية والكرامة واخضاع الحاكم للمحاسبة والمساءلة. ولا يجوز المفاضلة بين الاثنين.

الانتظار لم يعد خياراً، اذ إن كل يوم نخسره لا يمكن تعويضه. وفي حين يمكن للحكومات شراء الوقت بطبع أوراق العملة لمواجهة الانهيارات المالية، لا يمكنها أن تطبع الماء والهواء والتراب للتعويض عن خسارة رأس المال الطبيعي.

البيئة هي الرابحة، إذا أنتجت الانتفاضات الشعبية أنظمة حكم ديموقراطية وعادلة ومستقرة. أنظمة تضع البيئة في طليعة أولوياتها، وتحول وزارة البيئة إلى وزارة سيادية بامتياز، وهي حتى اليوم في عالمنا العربي وزارة من الدرجة الثانية، تُعطى كجائزة ترضية للأقليات الدينية والحزبية، التي يستكثرون عليها وزارات أخرى.

بعد أن تنتهي الحروب والنزاعات والثورات والانتفاضات، ليس هناك مهرب من استحقاق البيئة. فالثوار أيضاً يحتاجون إلى مياه عذبة يشربونها وهواء نظيف يتنفسونه وتربة خصبة لغذاء يأكلونه.

الأستاذ نجيب صعب

ناشر ورئيس التحرير مجلة البيئة والتنمية اللبنانية، الأمين العام للمنتدى العربي للبيئة والتنمية، بيروت.

ينشر المقال بالتزامن مع مجلة البيئة والتنمية عدد أيلول/سبتمبر **2011**.
نقلا عن موقع جريدة البيئة الآن

«البيئة»: 3495 مخالفة لمنشآت صناعية وغذائية وزراعية الشهر الماضي

(الأردن)

عمان-الدستور – غادة أبويوسف

أصدرت وزارة البيئة بالتعاون مع الادارة الملكية لحماية البيئة 3495 مخالفة خلال الشهر الماضي بحق منشآت صناعية وحرفية وغذائية وزراعية في مختلف أنحاء المملكة، وذلك لمخالفتها الاشتراطات البيئية، واتخذت الاجراءات اللازمة بحقها ما بين إغلاق وإنذار. وقال أمين عام وزارة البيئة المهندس أحمد القطارنة، في بيان صحفي، إن الوزارة، وبالتعاون مع الشرطة البيئية، نفذت (38) إغلاقا لمنشآت مخالفة، كما تم ضبط ومصادرة 12 مركبة محملة بالسماد العضوي غير المعالج بواقع 110 أطنان في منطقة الاغوار في إطار خطة الوزارة الرامية للحد من استخدام السماد العضوي غير المعالج لأغراض الزراعة باعتباره المسبب الرئيسي لانتشار وتكاثر الذباب في مناطق الاغوار.

واضاف المهندس القطارنة انه تم مخالفة 360 منشأة تعمل بدون ترخيص ليصار الى إلزامها بالحصول على الترخيص اللازم من الجهات المعنية، الى جانب مخالفة 682 منشأة بسبب انبعاثات الدخان بالشكل الذي يؤثر على نوعية الهواء. وأوضح القطارنة انه تم تعزيز الدور الرقابي على المناطق الحرجية بالتعاون مع الشرطة البيئة ووزارة الزراعة خاصة أننا على ابواب فصل الشتاء حيث تقع اعتداءات على الغابات والمناطق الحرجية لغايات التحطيب، وحذر من ان الاعتداء على الاشجار الحرجية يرتب غرامات مالية والحبس للمخالفين، مشيرا الى انه تم التعامل مع ثلاث حرائق للغابات الشهر الماضي.

وتوزعت الانذارات والمخالفات على المنشآت الصناعية والحرفية وضجيج المركبات وانبعاث الدخان وحرق الاطارات والاغذية والادوية الفاسدة وعدم نظافة المحلات والعمل بدون ترخيص، وطرح الطمم والمياه العادمة.

التاريخ : 2012-12-03





مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

م.د خالد اسود لايخ
جامعة المثنى العراق



يشهد التعليم الجامعي اهتماماً كبيراً على مختلف المستويات في كافة دول العالم، فضلا عن انه يشهد تطوراً مستمرا نحو الأفضل لمواكبة حاجات الفرد والمجتمع وخصائص العصر العلمي والتقني، وبناء على ذلك فإنه ينظر إلى التعليم الجامعي على أساس الدور المتميز الذي يلبيه في تقدم المجتمعات وتنميتها وذلك عن طريق إعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية والعلمية والثقافية والمهنية وكذلك إعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة التربوية والعلمية والمهنية.

ان إدارة الجودة الشاملة في التعليم هي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب ، أي إنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية ، ليس في إنتاج الخدمة فحسب ، وإنما في توصيلها ، الأمر الذي ينطوي على رضا الطلاب وزيادة ثقتهم ، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محلياً وعالمياً وزيادة نصيبها في سوق العمل (محمد صبري ومصطفى يوسف ، 2000 ، 330) أما إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، فأنها نموذج إداري شامل يقوم على الجودة فكراً وتنظيماً وينطلق من إستراتيجية تعاونية ومستمرة للتحسين لضمان تحقيق أهداف الجامعة ، والمجتمع ، وإرضاء العملاء الداخليين على المدى القصير والطويل .

وتعرف الجودة الشاملة في التعليم العالي « القيام بتوجيه كافة الأنشطة والعمليات الأكاديمية والإدارية والمالية وعلى كافة المستويات في منظومة التعليم العالي لإشباع رغبات سوق العمل والطلاب عن طريق التطوير والتحسين لجودة الخدمة المقدمة للطلاب للحصول على خريج ذي كفاءة عالية يتطلبه سوق العمل

النتائج المتوقعة من تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي

1. رؤية ورسالة وأهداف واضحة ومحددة للمؤسسة.
2. الخطة الإستراتيجية للمؤسسة والخطط السنوية للوحدات متوفرة ومبنية على أسس علمية ,ووضوح الوصف الوظيفي لكل وحدة ولكل موظف.
3. الهيكلية واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة ومستقرة للمؤسسة وادوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للمؤسسة .
4. ارتفاع ملحوظ لدافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين وأعضاء هيئة التدريس والطلبة .
5. توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السلمية بين جميع العاملين في المؤسسة
6. ترابط وتكامل بين الاكاديمين والادارين في المؤسسة والعمل بروح الفريق
7. حل مستمر ومتواصل لما يعترض العمل من مشكلات وامتلاك العاملين وأعضاء هيئة التدريس للمهارات اللازمة لحل المشاكل بطريقة علمية سليمة .
8. متابعة أعضاء هيئة التدريس للبحوث وتجارب الجودة عربيا وعالميا للاستفادة منها.
9. ارتفاع مستوى أداء المؤسسة التعليمية.

10تحقيق طموحات واحتياجات المستفيدين من خدمات المؤسسات التعليمية.



الجودة فى المعامل التعليمية

إعداد: أحمد محمد على الحسيكي

تعتبر المعامل او المختبرات من أهم ركائز العملية التعليمية و كلما زادت جودة المعامل زاد اسهامها فى جودة العملية التعليمية. والجودة فى المعامل المدرسية أو الجامعية يمكن تعريفها بالملائمة للقيام بالدور المخصصة له أو قدرتها على تلبية احتياجات المدرس و الطالب. وهناك العديد من نظم الجودة التى تطبق على الانشطة البشرية المختلفة و لتحقيق جودة المعامل يمكن تطبيق نظم الايزو مثل OHSAs,ISO14001,ISO9001 18001 ويسمى الثلاثة معاً بنظام العمل المتكامل او تطبيق معايير هيئة ضمان الجودة و الاعتماد (نقاء)،وتطبق جودة المعامل على محاور ثلاث وفقا لنظام Labora- Good GLP tory Practice (الممارسات المعملية الجيدة) و هى : الافراد (العاملين بالمعامل)- المكان (المنشئات المعملية)- الادوات و الاجهزة .

بالنسبة للافراد :

1. يجب ان يؤمن جميع العاملين بالمؤسسة بداية من الادارة العلياوحتى تشمل جميع العاملين
2. يجب تدريب الافراد جيدا على المهام المكلفين بها .
3. يجب عقد اجتماعات دورية بالعاملين لمناقشتهم فى الاداء و تحسينه .
4. يجب عمل بطاقات الوصف الوظيفى يحدد به المهام و الواجبات و المسئوليات و شروط شغل الوظيفة و فق هيكل ادارى معلن و معروف .
5. يجب تحفيز و تقييم الافراد وفق برنامج متكامل يرتبط بالأداء و المهام المكلفين بها .
6. يجب توعية العاملين بالمخاطر المهنية و الوقاية منها .
7. يجب توعية العاملين بالتعامل مع النفايات الخطرة .

بالنسبة للاجهزة و الادوات:

1- يجب ان يتم معايرة اجهزة القياس مثل الموازين و مقياس الاس الهيدروجينى و الاوتوكلاف و تلصق عليها استيكرات خاصة بذلك .

2- يجب الاهتمام بتنظيف الاجهزة جيدا.

3- يجب توفير تعليمات تشغيل الاجهزة تكون مبسطة ووافية و تحفظ فى متناول مستخدم الجهاز.

4- يجب ان يكون عدد الاجهزة و الادوات كاف لعدد الطلاب و التجارب .

5- يجب تعريف الادراج ومحتويات الثلاجات والاجهزة التى تترك بها الادوات مثل الافران و الحضانات.

6- يجب مراعاة طرق التنظيف الجيد للادوات و طرق تخزينها.

7- يجب مراعاة تاريخ الصلاحية كيماويات وعندالاستخدام يتم استعمال العبوات الاقرب First expire first our فى تاريخ انتهاء الصلاحية(تحديث لقاعدة الاول استلاما الاول استخداما First in First out FIFO

8- يجب توفير شيت بيانات السلامة للمواد الكيميائية material safety ويتم تداول و تخزين الكيماويات وفقا data sheet MSDS

9- يتم عمل standard operating procedure SOP طرق التشغيل القياسية للاجراءات التى تتم فى المعمل من تحضيرات او التخلص من النفايات و عمل WI work instructions تعليمات تشغيل للانشطة المطلوب الاهتمام بها وبيان تفصيلاتها مثل الاسعافات الاولية بالمعامل .

10- عمل استيكرات للمحاليل المحضرة و تسجيلها بسجل التحضيرات اليومى

بالنسبة للمكان وتجهيزاته:

يجب ان يلائم المكان العملية التعليمية من حيث :

1- مساحة كافية.

2- التهوية الجيدة .

3- الاضاءة المناسبة

4- التكييف ودرجة الحرارة المناسبة لحفظ الكيماويات .

5- الارضيات الغير قابلة للاحتراق او تسبب الانزلاق .

6- الستائر الغير قابلة للاشتعال .

7- خلو الجدران من الشقوق و الفتحات حتى لا تكون سببا فى تواجد الحشرات و القوارض

8- تغطية الوصلات الكهربائية

9- توافر وسائل الاطفاء و الانذار و خطط الاخلاء









مؤسسة التقنية

تقدم برنامج

استشارى جودة معتمد ISO 9001:2008

Certified Quality Consultant

معتمد من المعهد الأمريكى للدراسات الإحترافية

American Institute of Professional Studies

تطوير . تدريب . استشارات . أنظمة جودة

أهداف البرنامج Program Objectives

1. إعداد وتأهيل استشاري جودة يقوم بالتخطيط و التنفيذ والتطبيق للنظام على مختلف المنشآت أي كان حجمها وطبيعة عملها.
2. التعرف على أهم عناصر نظام إدارة الجودة طبقا لمتطلبات المواصفة الدولية ISO 9001 : 2008 وبنظرة فاحصة تهدف لاكتشاف أماكن التطبيق الفعلي فيها.
3. التعرف على العناصر الأساسية للمواصفة ISO 9000 والخاصة بالتعريفات والمصطلحات الأساسية المستخدمة في أنظمة الجودة.
4. التعرف على المواصفة الدولية الإرشادية الخاصة بمتطلبات اختيار المنظمات لاستشاريين الجودة ISO 10019:2005
5. التعرف على كيفية تطبيق التدقيق الداخلي طبقا لمتطلبات المواصفة ISO 19011 وتنفيذ اجتماعات مراجعة الإدارة.

لمن هذا البرنامج Program Audience

1. هذا البرنامج أعد خصيصا لمن يريد أن يعمل كاستشاري جودة لنظام إدارة الجودة ISO 9001/2008 .
2. هذا البرنامج يؤهل من يعملون في المنظمات بمختلف أنواعها ليكونوا مدراء لتوكيد الجودة.
3. هذا البرنامج مفيد جدا لمدراء الجودة بمختلف قطاعات العمل.
4. هذا البرنامج أعد خصيصا لك لتكون مختلفا عن كل من درس مهنيا أو أكاديميا أو طبق عمليا ولكن لم تكتمل لديه حلقات العمل الإستشارى وخبراته والتي ننقلها لك خلال حضورك معنا سلسلة البرامج التدريبية الاستشارية المعتمدة والتي تقدمها مؤسسة التقنية

محاور البرنامج

1. محاضرة تثقيفية بعنوان الجودة كمفهوم وأهداف وإمكانية التطبيق ومحاور ديمنج الستة للتطوير والتحسين.
2. المحور الثاني: المواصفات ISO 9000 & ISO 9001
3. المحور الثالث: تخطيط وتصميم وتنفيذ وتطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001/2008
4. المحور الرابع: تأهيل الاستشاري لتنفيذ التدقيق الداخلي Internal Auditing
5. المحور الخامس: اجتماع مراجعة الإدارة وكيفية إدارته وتنفيذه Manage-ment review
6. المحور السادس: التقييم النهائي لنظام إدارة الجودة Final evaluation of the quality management system
7. المحور السابع: الحالات الدراسية لأحدى الشركات التي تطبق نظام إدارة الجودة ISO 9001 و الإطلاع على نظام إدارة جودة لأحدى الشركات التي تم تنفيذ النظام معها من قبل الشركة.

عدد ساعات البرنامج

عدد ساعات البرنامج 60 ساعة تدريبية على مدار اسبوعين والمواعيد يوميا من الساعة العاشرة صباحا الى الساعة الرابعة عصرا

فهناك أكثر من 20 ورشة عمل ومشاريع عملية مختلفة

الشهادات التى سوف يحصل المتدرب

1. شهادة استشاري جودة معتمد لنظام إدارة الجودة ISO 9001 من المعهد الأمريكي للدراسات الاحترافية (A.I.P.S)
2. وشهادة من مؤسسة التقنية للتطوير و التدريب والاستشارات وأنظمة الجودة وذلك في حال اجتاز المتدرب الاختبار النهائي وقام بتسليم كل الواجبات والمشاريع اليومية.
3. حصول المتدرب على شهادة مدقق داخلي لنظام إدارة الجودة تبعا للمواصفة ISO 19011

للاستعلام عن البرامج

مصر- القاهرة
Tel1: 002-01008415359
Tel2: 002-01020346433
info@altaknyia.com
manager@altaknyia.com

السعودية - المنطقة الشرقية
Tel : 00966533552484
ptm.ksa@altaknyia.com

www.altaknyia.com

تصميم
المحترف العربي
www.profarabhost.com
gamy2430@gmail.com
00201002430542



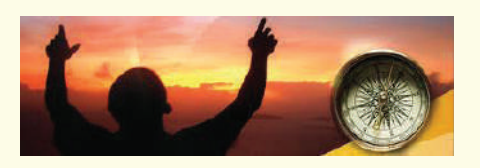
السبيل إلى جودة الحياة

الكاتب: د. حمدي الفرماوي

نقلا عن موقع الشبكة العربية للصحة النفسية الإجتماعية

جودة الحياة في جوهر الإنسان
جوهر الإنسان بمكوناته وخصائصه فيه أسباب جودة الحياة وبهجتها، ذلك هو المضمون الذي تحاول الورقة الحالية مناقشته، ومن الطبيعي أن نتساءل عن ماهية الجوهر؟
إن جوهر الإنسان يتمثل في عمق الفطرة وثراءها، فيه إمكانيات الإنسان الكامنة، وطاقاته المتأصلة، تلك التي تجسد الطبيعة الإنسانية وتعطي للإنسان معنى لوجوده وهدفاً لحياته، فيه تحقيق لإنسانيته وإعلاء للنفس فوق مادياتها.
ولجوهر الإنسان خصائص مهمة تكشف الكثير عن مكوناته وتوجهات هذه المكونات وعلاقاتها البينية، تلك التي تشكل بنية الإنسان النفسية.
ولكن السبيل لجودة الحياة ربما يكون في ثلاثة أمور مهمة هي:
* مجاهدة النفس
* تمسك الإنسان بالكينونة وتعميق الوجود
* استشراف أفق الحرية الأرحب.
أولاً: مجاهدة النفس:
إن الصراع الذي يدور في النفس وينتهي إلى سلوك على نحو ما، هو صراع بين نزعتين متضادتين، نزعة مادية تسود فيها قوى الذات الدونية، تلك التي إذا سادت تطرف السلوك إلى اللاسوية (عدم الاعتدال) ونزعة روحية تسمو بالسلوك ليتفق مع قيم الإنسان الموجبة.

ومن أجل أن يعيش الإنسان على الأرض متطلعاً إلى الآخرة كان من الطبيعي أن يجاهد في سبيل الحصول على الاعتدال والإشباع المتوازن لحاجاته المادية والروحية.
ولا يعد الحصول على هذا التوازن أمراً سهلاً لذا فإن



الإنسان في حالة مجاهدة مستمرة وسبيل الإنسان في الحفاظ على قوة دفع المجاهدة أو التوازن قد يتحدد في أربعة مسالك، هي:
* استنهاض الإرادة.
* الانشغال بالاستقامة
* استباق الخيرات وتثبيت النفس
* السمو والعفة.

1. استنهاض الإرادة:

فالإرادة قوة عظيمة من قوى النفس تلعب مع العقل الدور الفعال في الوعي والاختيار، والعقل حيث يتبصر الإرادة ويوجهها يستشعر الإنسان قوى التقوى فيه، فيستمد العقل صفاءه من الروح لينعكس ذلك على النفس سمواً فوق غرائزها.

2. الانشغال بالاستقامة:
حين تنشغل النفس بالحق والاستقامة يصعب أن تنشغل بالباطل
يقول تعالى: (مَّا جَعَلَ اللَّهُ لِرَجُلٍ مِّن قَلْبَيْنِ فِي جَوْفِهِ) (الأحزاب: 4)
من الصعب على الإنسان إذن أن ينشغل بأكثر من أمر في آن واحد، أما إذا وضع الإنسان نفسه في المواقف والظروف الممهدة لغلبة الشهوات وصنوف الهدف هنا يغفل القلب وتتغلب الأهواء المزيفة.
يقول تعالى: (وَلَا تُطِعْ مَنْ أَغْفَلْنَا قَلْبَهُ عَن ذِكْرِنَا وَاتَّبَعَ هَوَاهُ وَكَانَ أَمْرُهُ فُرُطًا) (الكهف: 28)، والرسول الكريم يقول: «من حفظ بصره نور الله بصيرته» صدق رسول الله .
الانشغال بالحق وانشغال الإنسان بالاستقامة يحميه إذن من غلبة الأهواء.

3. استباق الخيرات وتثبيت النفس:
يجب على الإنسان أن يجعل دائماً الخير سبيله ومقصده، يقول تعالى: (وَلِكُلٍّ وِجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمُ اللَّهُ جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ) (البقرة: 148). فتكرار فعل الخير سبيل لتثبيت النفس، وثبات النفس هو قمة التكيف والصحة النفسية، يقول تعالى: (وَمَثَلُ الَّذِينَ يُنفِقُونَ أَمْوَالَهُمُ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ وَتَثْبِيتًا مِّنْ أَنفُسِهِمْ كَمَثَلِ جَنَّةٍ بِرَبْوَةٍ أَصَابَهَا وَابِلٌ فَآتَتْ أُكُلَهَا ضِعْفَيْنِ فَإِن لَّمْ يُصِبْهَا وَابِلٌ فَطَلٌّ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ) (البقرة: 265).
ويقول تعالى: (يُثَبِّتُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا بِالْقَوْلِ الثَّابِتِ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَفِي الْآخِرَةِ وَيُضِلُّ اللَّهُ الظَّالِمِينَ وَيَفْعَلُ اللَّهُ مَا يَشَاءُ)(إبراهيم : 27)

4. السمو والعفة:
السمو والعفة وسيلتان متضامنتان لمجاهدة النفس، وهما ليستا وسيلتين مرتبطتين بضعف في النفس البشرية، بل هما دليل على طهر النفس وتغلب الجانب الروحي فيه على الجانب المادي، وكل منهما يتم على مستوى الوعي وليس اللاوعى، وبهذا المعن لا يصبح السمو لا شعورياً بل شعورياً يدركه الإنسان ويستمتع بإدراكه، فيعيش شعوراً روحانياً بتفضيل الفضيلة على غيرها من السلوكيات والإشباعات التي تفقده ذاته.

فإذا لم يجد الإنسان من المال أو الوسيلة ما يستطيع به النكاح - مثلاً - فليصل بدافعة إلى السمو والإعلاء بالعفة التي تقوى الإرادة وتطهر النفس من أهوائها.
يقول تعالى: (وَلْيَسْتَعْفِفِ الَّذِينَ لَا يَجِدُونَ نِكَاحًا حَتَّىٰ يُغْنِيَهُمُ اللَّهُ مِن فَضْلِهِ) (النور: 33)
وليس المحرك للسمو في الإنسان قوانين أو أعراف أو أطماع بل الهدف من السمو في جوهر الإنسان هو السمو ذاته.

ثانياً: تمسك الإنسان بالكينونة وتعميق الوجود:
تمسك الإنسان بجوهره ومكونات الثراء فيه يجعله يسعى إلى تنمية وتوظيف مواهبه وإمكاناته الذاتية، هذا هو سبيل الكينونة، وهذا هو الحال الذي يتطابق مع الإنسان كإنسان، أما إذا كانت حياة الإنسان قائمة على أساس ما يملك من ماديات الحياة (مال أو جاه أو سلطان) فإنه في هذه الحالة لا يساوي شيئاً، ولا يملك شيئاً، إنه في هذه الحالة مملوك أكثر من كونه مالكاً وذلك المعنى هو ما توصل إليه «إريك فروم» في كتابة الشهير «To have or to be" معنى ذلك أن السبيل إلى جودة الحياة يكمن في تمسك الإنسان بكينونته وليس بما يملكه، بداخله وليس بخارجه، ونستطيع أن نوضح ذلك عبر مسلكين هامين هما:

* البعد عن شهوة التملك.
* البعد عن الأثرة إلى الإيثار.

1- البعد عن شهوة التملك: الدافع إلى التملك يشبع في الإنسان الإحساس بالتميز والسيطرة ومن ثم الزهو والتفاخر، وشهوة التملك يصاحبها الاعتداء على حقوق الغير واغتصاب ما ليس للإنسان حق فيه.

يقول تعالى: (زُيِّنَ لِلنَّاسِ حُبُّ الشَّهَوَاتِ مِنَ النِّسَاءِ وَالْبَنِينَ وَالْقَنَاطِيرِ الْمُقَنطَرَةِ مِنَ الذَّهَبِ وَالْفِضَّةِ وَالْخَيْلِ الْمُسَوَّمَةِ وَالأَنْعَامِ وَالْحَرْثِ ذَلِكَ مَتَاعُ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَاللَّهُ عِندَهُ حُسْنُ الْمَآبِ) (آل عمران: 14)، لكن شعور الإنسان بالتميز والسيطرة أو الأمن الناتج عن التملك من هذا النوع هو شعور مزيف بل يتعرض كثيراً للزوال، وعندما تتوجه سلوكيات الإنسان إلى مجرد الاستحواذ أو تملك الجاه أو المال أو السلطان يفقده ذلك ثراء الكينونة والشعور بها، فهو وما يملك كما يقول «إريك فورم» يصبحان أشياء، مجرد أشياء خالية من الحياة، يرتبط بها القلق والترقب والهم.

يقول تعالى: (فَلاَ تُعْجِبْكَ أَمْوَالُهُمْ وَلاَ أَوْلاَدُهُمْ إِنَّمَا يُرِيدُ اللَّهُ لِيُعَذِّبَهُم بِهَا فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَتَزْهَقَ أَنفُسُهُمْ وَهُمْ كَافِرُونَ) (التوبة: 55).

أما جودة الحياة الحقيقية فهي مع فقد شهوة التملك وتمسك الإنسان بما يستطيع إنجازه، والتفوق فيه وإثبات وجوده، بهذا يقي الإنسان نفسه القلق والترقب والخوف، فأمن الإنسان في هذه الحالة توجد مسبباته داخل الإنسان وليس في خارجه، في إمكانياته في إنجازاته في طاقاته، في ثقافته، في تماسك شخصيته، وعلى ذلك فلن يستطيع أحد أن يفقده أو يسلبه إياه. وفي حالة تمسك الإنسان بكينونته يكون نشاطه موجهاً من داخله، في استخدام مثمر لطاقاته، فيتصف نشاطه بالإيجابية والفعالية، وفي نفس الوقت بالتجدد، فهو دائماً في نمو وتطور، مرناً مع المواقف، منشغلاً بتحقيق ذاته، في حياة متجددة متدفقة.



2. البعد عن الأثرة إلى الإيثار: الإيثار عطاء بلا توقع مقابل أو جزاء، والإيثار عكس الأثرة، وتعني الأخيرة الأنانية والتمركز حول المنفعة الذاتية.

والإيثار يتجاوز في إشباعه حد التعاطف إلى الحد الذي يستشعر فيه الإنسان المؤثر حاجة أخيه الإنسان، فيمد يد العون إليه مستمتعاً بهذا العطاء.

ونزعة الإنسان إلى الإيثار بدلاً من البخل والشح والتراخي تعبر عن نفس زكيه، في الوقت الذي تعمق معها وجود الإنسان، فحياته ثرية بالعطاء، فإرادة العطاء جزء من إرادة الوجود وفي تحقيقها تحقيق لمعنى وجود الإنسان وكينونته، ذلك لأن الدافع إلى الإيثار خاصية من خصائص غلبة القوة الروحية في الإنسان بها يحقق إنسانيته، ويعلو فوق أنانيته، ويسمو فوق دوافع التملك والعدوان.

ثالثاً: استشراف الإنسان لأفق الحرية الأرحب:

إرادة الحياة قوة خفية في الإنسان تجعله يخاف الموت ويسلك وفق ما يحافظ على ذاته، فيحافظ على الحياة، إنه خوف من فقد الهوية، خوف من الانفصال.

ونزعة الإنسان في الحفاظ على هويته قد تشبع بسلوكيات غير سوية، مثل شراهة التملك والقلق المرتبط بتوقع الموت، والقلق المرتبط بالإنجاب، ونوعية جنس الطفل ويؤدي ذلك إلى قيود وضغوط الحياة، تعوق جودتها وبهجتها، لكن الإنسان يجب أن يدرك الأسباب والبواعث وراء تصرفاته وأفعاله، وهنا يكون في الوضع الذي يملك فيه حرية الإرادة وإرادة الحرية.

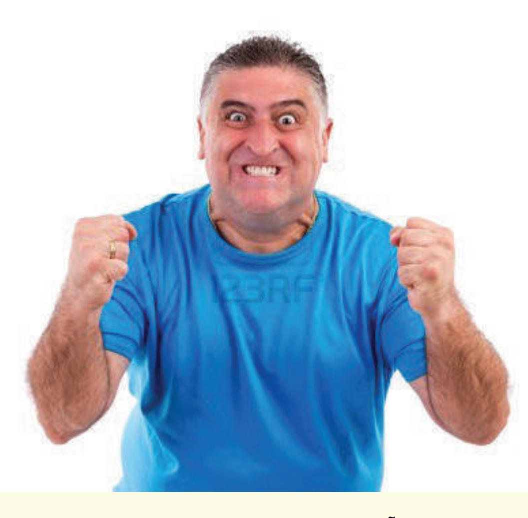
فإذا كانت "الأمانة» تستوجب طاعة الإنسان لخالقه، في الوقت الذي تنطبع فيه هذه الطاعة بالحرية، فالتكليف إذن طاعة وحرية معاً، فإذا كانت الطاعة لازمة للتكليف فإن الحرية هي إرادة المخلوق، ولكن ليس من وراء إرادة الخالق جل وعلا.

وتحرر الإنسان في أعلى مستوياته لا يكون إلا بالعبودية لله والثقة فيه، هنا يتحرر من عبادة العباد إلى عبادة رب العباد، فليس كل من في السموات والأرض إلا خاضعاً للرحمن، وفي الاتجاه إلى الخالق العظيم يتحرر الإنسان من عبودية النفس بما فيها من شهوة وطمع، وفي اللجوء إلى الله آمن واطمئنان وسكينة، فلا يصبح الموت مصدراً للخوف، لأنه بيد الله عز وجل ولا يصبح انقطاع الرزق مصدراً للقلق والنفاق، لأنه ليس بيد عبد من عباد الله.

يقول الله تعالى: (وَفِي السَّمَاءِ رِزْقُكُمْ وَمَا تُوعَدُونَ) (الذاريات: 22)

أليس في ذلك قمة الحرية؟، فلن يأتي أحد من البشر بالموت إلى إنسان آخر، وليس هناك من البشر من يقطع رزقاً عن إنسان آخر.

وإيمان الإنسان بذلك يجعله يعيش جودة الحياة لأنه يكون قد تلمس أفقاً رحباً للحرية، وإذن فلن ينافق أو يداهن، بل يعيش قوياً ولديه الفرصة الكاملة للتفكير والتدبر، وزيادة معرفته وتحقيق أسمى غاياته.



من جانب آخر، فإن التعصب كسلوك يقيد الإنسان ويفقده حرية التفكير، فيصبح الإنسان متسلطاً متحاملاً متصلباً جامداً، والشخصية التسلطية تفتقد الأمن، وغالباً ما تشعر بالفشل والإحباط. وفي التعصب تعطيل لقوى العقل، فهو تقليد أعمى بدون بصيرة ووعي، حيث يفقد الإنسان القدرة على تمحيص الحقائق، فالانفعال غالب على العقلانية، وفي التعصب عدم تسامح وعدم مرونة ومن ثم مقاومة للتجديد والتغيير والتطور، وجور الإنسان يرفض التعصب الذي هو ضد السعي وراء الحقيقة، ضد التقليد الأعمى، ومن ثم ضد جودة الحياة.

يقول تعالى: (لاَ إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَد تَّبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ) (البقرة: 256)، (فَذَكِّرْ إِنَّمَا أَنتَ مُذَكِّرٌ لَّسْتَ عَلَيْهِم بِمُصَيْطِرٍ) (الغاشية: 21، 22)

وبعد.... أعتقد أننا في حاجة ماسة الآن، ونحن على مشارف الألفية الثالثة إلى أن نتوجه في دراستنا النفسية والاجتماعية إلى تعميق لبعض المفاهيم التي تتعلق بجوهر الإنسان وأسلوب الحياة، مثل: الكينونة، ومجاهدة النفس، وصراع المادة والروح في بنية الإنسان النفسية، واستنهاض الإرادة، والسمو والعفة وتربية «التوازن» وتثبيت النفس؛

ولست أقصد من ذلك مجرد سرد لمفاهيم قد نتطرق إليها ولا نوظفها، بل أقصد أن تتخذ هذه المفاهيم كأبعاد لظواهر سلوكية، نوظف المنهج العلمي في دراستها، ونعتمدها كمداخل توجيهية إرشادية، فهي سبيل إلى وصف الداء المستشري في مجتمعنا اليوم، وهي طريق إلى الإرشاد والعلاج، ربما من خلالها نعود إلى التوازن والاعتدال بين المادية وإشباعات الروح فينا، ونعود لنملك هويتنا وإرادتنا وجودة الحياة في جوهرنا.

جودة الحياه (مفهوم شامل)

بقلم المهندس زكريا على الجوهرى

نقلا عن: مجلة الجودة ـ العدد السابع 5 ـ 2005

بحث الإنسان منذ القدم عن جودة الحياة أو السعادة ودعت الأديان منذ نوح عليه السلام وحتى الرسول محمد صلى الله عليه وسلم إلى جودة الحياة (وملخصها تكوين الشخصية السوية وبناء الإنسان على شحذ الهمة والعلم والإدارة ومكارم الأخلاق والمساواة Equity وعدم الظلم وتقنين العلاقة مع الآخرين ـ كما فكر الفلاسفة فى المدينة الفاضلة التى يعيش فيها الإنسان فى سلام وجودة عالية وقال تعالى «يا أيها الناس إنا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوباً وقبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم إن الله عليم خبير(الحجرات 13)»،وليس لتتقاتلوا بل لتتنافسوا تنافسا شريفا.

البنود الثمانية لقياس جودة الحياة(للإنسان السوى)

The 8 QL Measures :

1. الإحساس بالسلام النفسى good Feeling
2. الرضا بالحياة Satisfaction Life
3. السعادة Happiness
4. إشباع الرغبات Fulfillment Need
5. العمل العائلى وإستغلال وقت الفراغ time leisure and work Family
6. الرضا بالعلاقات مع الآخرين Satisfaction with personal relations
7. إدراك معنى الحياة realization Life
8. العوامل الموضوعية للأهداف Objective factors

ونظرا لتشابك العوامل المختلفة السابقة وتعقد الرغبات البشرية وضعت المجموعة الأوروبية بيانات للإستقصاء عن جودة الحياة تشمل الآتى :ـ

1. السكن والتأثر بالبيئة المحيطة Housing and living environment
2. الصحة والخدمات الصحية المقدمة من المجتمع Health and health services
3. التعليم Education
4. التوظيف وظروف العمل Employment and working conditions
5. الأسرة والعلاقات الإجتماعية المتشابكة Family and social networks
6. الإستخدام الأمثل للوقت Time use
7. الخدمات الحكومية والجماهيرية Social capital and publicservices
8. المصادر الإقتصادية وملائمة الدخل Economic resources
9. التقييم الذاتى ويشمل: Self assessment

- التحقق العقلى Mental actualization
- التحقق الروحى Spiritual actualization
- البحث عن معنى وهدف للحياة The search meaning of

وقد توصلت لبعض النتائج منها :ـ

1. أن جودة الحياة لاترتبط بمستوى المعيشة .
2. أن هناك تأثير كبير للقادة والمديرين على جودة الحياة.
3. أن هناك أشياء غير مادية وميتافيزيقية تؤثر على جودة الحياة والرغبة فى إستمرارها وفى الحقيقة فإن العلاقات بين البنود السابقة تحددها جودة الحياة وخصوصاً بين العمل والحياة العائلية والعلاقات الإجتماعية وإستخدام الوقت والتمتع بصحة جيدة والرضا الداخلى والضمان الإجتماعى لما بعد التقاعد .

واتجهت الأبحاث الحالية لزيادة دراسة:ـ

1. الإجهاد فى العمل Stress out
2. الشد العصبى والتحميل فوق الطاقة Tense and overloaded
3. عوامل الإحباط .
4. إنخفاض الروح المعنوية .
5. التسلسل الهرمى للإحتياجات .
6. الرغبات والمعاناه من عدم تحقيق الرغبات
7. الأنانية وإقتناص الفرص والسعادة على حساب الآخرين .
8. التفكير فى الشيخوخة والعجز أو عدم الأهلية.
9. الألم pain ومسبباته.
10. الخوف Fear ومسبباته والإحساس بالأمن والأمان وقلة الجريمة.
11. تأثير البيئة النظيفة (جميع أنواع التلوث).
12. تأثير الحرية والعدل والمساواه على الإنتاج والإبداع.

من هم المسئولون عن جودة حياتنا؟

معنى المسئولية :ـ القابلية لأى تحدى فى الحياة على نحو لائق لطبيعتنا كبشر.

1. نحن أنفسنا .
2. المساعدون فى العمل أو البيت.
3. التعليم.
4. الأقرباء .
5. المديرين والسياسيون والحكام الذين يكون تأثيرهم وقراراتهم علينا إما بالسعادة أو بالوبال .

تنفيذ مسئولية تحسين جودة الحياة :ـ

1ـ فيجب أن نتعلم أن نقبل المسئولية عن حياتنا .

- هنا والآن وأينما نعيش ، نعمل أو نلعب (التطلع إلى الأفضل بالتدرج العاقل).
- صحتنا النفسية والبدنية والعاطفية والعقلية والمادية.
- نمونا ،تطويرنا، تحسين أحوالنا ، تعليمنا، ثقافتنا ،تجاربنا.
- مستقبلنا خصوصا فى شيخوختنا .

2ـ يجب أن نقبل المسئولية عن البشر الذين يساعدوننا

- الزوج أو الزوجة .
- الأولاد والأحفاد .
- المرؤوسين.
- زملاء الدراسة والعمل والأخوة .
- المديرين والرؤساء والوالدين والمدرسين .

3ـ أى شخص يتم التعامل معه فى العمل أو محيط السكن.

- يجب تعليم أولادنا تحمل المسئولية والعناية بأنفسهم من أول يوم .
- يجب تعليم الزوجة القيام بأعمال سيادية مهمة وليس فقط الأعمال المنزلية فربما نموت فى أى وقت لذا يجب ان نترك كل شئ يدار بعدنا جيداً .

4ـ نحن مسئولون عن جميع علاقاتنا .

فجميع العلاقات لها علاقة بطريقتين Two party deal وتحتاج العلاقات مع الآخرين إلى :ـ

- تغذية وحرارة ومدى إسهامك فى هذه العلاقة .
- الإعتراف بإسهام الآخرين فى هذه العلاقة.
- الإحترام المتبادل .
- الإحتياج لهذه العلاقة .
- عدم الأنانية فالعلاقات تبنى على الأخذ والعطاء .
- وسائل الإتصال مع جميع المستويات لسماع وجهات نظرهم .
- عش ودع الآخرين يعيشوا ولا تجعل الآخرين يتبعوا نفس أسلوب حياتك.
- تفائل وإنشر جو التفائل والحب فى جميع المتعاملين معك.

الخطوات التى تتخذ لتحسين جودة الحياة :ـ

من كل ما سبق فإنه يبدو لنا أن عاقبتنا أو قدرنا يتأثر من ناتج أيدينا وبعضها يتأثر من تأثير الجماعة علينا وهناك عشرات من الأمثلة التطبيقية على ذلك ،والإدارة التقليدية للمصنع المنتج أو الجمعيات المهتمة بجودة الحياه لهم ثلاثة رؤى أو طرق بحثية كالتالى:ـ

PREVENTIVE الإجراء الوقائى	CORRECTIVE التصحيح	ASSESSMENT التقييم	
Impact studies - تأثير الدراسات Tradeoffsتبديل الرؤية Responsibilities from-cradle to grave المسؤولية من المهد إلى اللحد	الإصلاح - Repair Relief - الإنصاف الراحة Tools الأدوات (Re-) Training إعادة التدريب	البدنى - Physical Emotional العاطفى-Mental العقلى Spiritual - الروحى	PERSONAL (internal) شخصى (داخلى)

التقييم : ASSESSMENT

يجب أن ننظر إلى دورنا فى الحياة وراء إهتماماتنا الشخصية أين يمكن أن نساعد؟ بماذا يجب أن نمد القيادة ؟ ماذا يمكن أن يؤثر تصويتنا فى الإنتخابات ، لاتستهون بصوتك.

الإجراءات التصحيحية ACTION CORRECTIVE

حياتك إذا لم تصححها وتستخدمها فإنك تفقدها وصحتك أمانة لديك وكما أنزل الله الداء أنزل كذلك الدواء، العيش بشرف وقناعة وجدية أفضل أنواع الحياة وأن نمد القيادة بما يلائم لتدمير اليأس الذى ملأ العالم ونستعيد جودة الحياة للجميع.

الإجراءات الوقائية : ACTIONPREVENTIVE

والوقاية أبعد وأصلح كثيرا من العلاج – كما فى الصناعة فإن إدارة الجودة الوقائية هى الإدارة المنطقية لتحسين الجودة فيجب أن يكون لدينا رؤية واضحة عن الإحتياجات التى يجب أن تتغير والإحتياجات التى يجب أن تصحح فى حياتنا، هل فكرنا فى شبابنا من تأثير المواد السامة فى التدخين والكحوليات – المخدرات – السمنه على شيخوختنا.

وإذا كنا نريد أن نصون ونحسن جودة حياتنا فيجب أن نكون يقظين للتعلم الدائم والمبادرة لأخذ المسئولية ومساعدة الآخرين وبذا تكون حياتنا مليئة بالأحداث (من لم يساعد الآخرين شغله الله بنفسة) ويجب أن ندرك أن العمل مع الآخرين فى تعاون دائم أكثر تأثيرا ونتيجة عن العمل الفردى .

هل هناك معنى لكل هذا ؟ Is there a meaning to it all?

1. أنه من المهم أن تكتشف حقيقة نفسك – لأن الحقيقة داخل نفسك هى التى ستعطى معنى للحياة، ومعنى الحياة يأتى من روحك وليس من برنامج قديم موروث عن والديك أو مدرسيك أو أحد أصدقائك أو حتى أعدائك .
2. رؤية ناتج الجودة فى العمل سواء فى منتج أو فى خدمة (على مستوى العامل أو المرؤوس) أو الطالب لنتيجة تحصيله أو مدرس بنسبة نجاح تلامذته أو ناتج قرارات صائبة للإدارة العليا يعطى إحساس عالى بالسعادة والرضا الذاتى.
3. إذا لم تعطى معنى وهدف لحياتك مع الإصرار على تحقيقه ، فلن يكون هناك إحساس بالحياة أساساً .
4. لا داعى إطلاقا للمعاناه أو إستعذاب الألم أو جلد الذات، ونعمة الحياه أفضل من العدم .
5. السعادة للآخرين يجب أن تسعدك ولا تنظر لما فى يد المحيطين بك بنظره حسد وغل .
6. الحياه مجموعة تجارب وعلينا الإستفادة من تجاربنا وأفضل تجارب للآخرين والفشل فى تجربة ليس نهاية العالم.
7. صحة ويقين الإعتقاد الدينى بأن هناك قوى كبرى تساندك وتعضدك ولاتفقد الثقة بالمبادىء والقيم مهما قابلت من مصائب وإبتلاءات.

كل ما سبق سيعيدنا إلى ما ذكر ما فى الأديان السماوية والتى فيها علاج وشفاء .

1. (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه) حديث شريف.
2. قال تعالى (ولا تمدن عينيك إلى ما متعنة به أزواجا منهم زهرة الحياة الدنيا لنفتنهم فيه) (طه13).
3. قال تعالى (لكيلا تأسوا على ما فاتكم ولا تفرحوا بما آتاكم) (الحديد23).
4. قال تعالى (الذين يستمعون القول فيتبعون أحسنه أولئك الذين هداهم الله وأولئك أولوا الألباب) (الزمر18).
5. قال تعالى (ولو بسط الله الرزق لعباده لبغوا فى الأرض ولكن ينزل بقدر مايشاء إنه خبير بصير) (الشورى27).



الجودة رؤية قائد وحلم وطن
في وطن العطاء ومملكة النماء

الكاتب : الأستاذ صالح الصاعدى
إستشارى الجودة المعتمد

الجودة تهدف إلى امتلاك مهارات الإحسان وهي خيار استراتيجي لدعم عملية التطوير والتنمية وخاصة في الدول التي تنمو وتتطور مثل المملكة العربية السعودية ونسعى إلى أن تكون الجودة ضمن ثقافتنا السعودية الملتزمة بتطبيق كتاب الله وسنة نبيه محمد صلى الله عليه وسلم وصولا لريادة في جميع المجالات.

وانطلاقاً من رؤية خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز - حفظه الله - في الدعوة إلى مد جسور التواصل الثقافي بين الشعوب وتفعيل الاتصال المعرفي بين الحضارات، صدرت موافقة مجلس إدارة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بإنشاء جائزة عالمية للترجمة تحمل اسم "جائزة خادم الحرمين الشريفين عبد الله بن عبد العزيز آل سعود و أنشئت جائزة خادم الحرمين الشريفين لتكريم المخترعين والموهوبين بقرار من مجلس الوزراء وتهدف إلى الإسهام في تطوير مجالات العلوم والتقنية في المملكة، والمنتجات القائمة عليها، دعماً للتحول إلى مجتمع المعرفة وتشجيع وتكريم المخترعين والموهوبين المتميزين في المجالات العلمية، والتقنية والإنتاج الفكري. بالإضافة إلى تنمية روح الإبداع، والابتكار ، والاختراع، وتحفيز المواهب والقدرات.

وقد صدرت موافقة خادم الحرمين الشريفين رئيس مجلس الوزراء رقم7/ب/18670 وتاريخ 27/11/1420هـ بإنشاء جائزة للجودة تسمى " جائزة الملك عبد العزيز للجودة " .

إن جائزة الملك عبد العزيز للجودة بالمملكة العربية السعودية تساهم في رفع مستوى جودة المنتجات والخدمات الوطنية وتبرز المنافسة الإيجابية بين المنشآت في القطاعات المختلفة وتساعدها على منافسة المنتجات والخدمات في الأسواق المحلية والعالمية وتحقيق رضا المستفيدين منها.

و تُعدُّ الجائزة وسيلة لتحقيق التميز في الأعمال من خلال توفير هيكل متكامل لتنسيق جميع أنشطة تحسين الأداء وإدارتها، وذلك بتمكين المنشآت من تقييم مستوى أدائها الحالي ومقارنته بمستوى الأداء في المنشآت المتميزة على مستوى العالم، ومن ثم العمل على سد الثغرات الموجودة بين المستويين. وتقدم الجائزة معايير محددة تمكن المنشآت من قياس أدائها في عدة مجالات رئيسة تساعدها على تحسين الأعمال بصورة مستمرة لتحديد الأهداف وترتيب أولوياتها وتنظيمها وتحقيقها ومراجعتها بغرض إنجاز هذه الأهداف.

فعند التقدم للترشح للجائزة، تعطي المنشأة نفسها فرصة للخضوع لعملية تقييم موضوعية من قبل مقيمين خارجيين مدربين على كيفية تطبيق المعايير ولديهم خبرة في تقييم منشآت مشابهة.

إن رؤية وزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية لتطوير التعليم العام هي رؤية خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز لتطوير التعليم، والتي وجه من خلالها -حفظه الله- الوزارة بتوفير كل ما من شأنه النهوض بالعملية التربوية والتعليمة وأستطيع القول إن الآمال عريضة والتحديات يجب أن تتوفر أمامها فرص التحسين.



ارماند فيجنبوم



اعداد م/ محمد عطية عبد الكريم
ماجستير إدارة الجودة
المدير التنفيذي لمؤسسة التقنية

- **مقدمة:**

عزيزي القارئ.. نبحر معا في عالم الجودة المملوء بالأسرار ومع احد علماء الجودة الرواد، والذي كانت لهم إسهامات عديدة ومفيدة جدا أثرت في نهضة و تقدم بلادهم ألا و هو العالم : ارماند فيجنبوم ، وباللغة الانجليزية « Armand V. Feigenbaum» ونتناول في هذا المقال بإيجاز سريع لمحة عن مولد ونشأة هذا العالم و التعريف به، أيضا إسهاماته في علم الجودة ، الأوسمة و الجوائز التي حصل عليها واهم مؤلفاته العلمية. فكن مستعد عزيزي القارئ.. للتزود بمعلومات هامه عن هذا العالم أملين أن يكون هذه نوة لتنمية ونشر علم الجودة في العالم العربي مع مجلة عالم الجودة.

- **النشأة و التعريف بالعالم:**

ولد «فيجنبوم» في سنة 1922م وهو أمريكي الجنسية. حصل على البكالوريوس من كلية الاتحاد، وحصل على الماجستير من كلية سلون للإدارة ، وحصل على الدكتوراه في الاقتصاد من معهد ماساتشوستس للتكنولوجي. أما عن حياة «ارماند فيجنبوم » العملية فقد عمل مدير عمليات التصنيع في شركة جنرال إلكتريك في الفترة من (1958-1968) ، وشغل منصب رئيس الجمعية الأمريكية في الفترة من (1961-1963)، والآن الرئيس و (CEO) للشركة العامة للمنظومات من بيتسفيلد، ولاية ماساشوستس ، وهي شركة الهندسة التي تقوم بتصميم وتركيب أنظمة التشغيل. فهو خبير جودة ورجل من رجال الأعمال.

- **إسهاماته وفكره في علم الجودة:**

✓ ابتكر مفهوم مراقبة الجودة الشاملة (Total Quality Control) والذي طور بعد ذلك واستبدل بمفهوم إدارة الجودة الشاملة(Total Quality Management) وكان يرى العالم ان مفهوم مراقبة الجودة الكلية/ الشاملة يتمثل في نظام فعال مدمج لتنمية الجودة، وصيانة الجودة، وجهود تحسين الجودة لمختلف المجموعات في المؤسسة وذلك لجعل الإنتاج والخدمات تنال الرضا التام للعملاء على كافة المستويات الاقتصادية.

✓ فكرة المحطة الخفية (hidden –plant) وتقوم هذه الفكرة على أساس انه عند إجراء أو تنفيذ اعمل تصحيحية كثيرة داخل المنشأة - فاعلم أن هناك محطة خفية داخل المنشأة هي التي تشكل وتصدر الأخطاء و المشاكل إلى الغير فلذا يلزم سرعة اكتشاف هذه المحطة الخفية و معالجة كافة المشاكل الكامنة بها. فكر محطة مخفية داخل منظمتك؟ أو وطنك؟!!!

✓ المساءلة عن الجودة:- حيث رأى «ارماند فيجنبوم » أن الجودة وظيفة يحاسب عليها الجميع ويسأل عنها جميع العاملين بالمنشاة ولكن يجب أن يدار هذا النشاط الخاص بالجودة حسب رؤية واضحة من أعلى المستويات الإدارية. بمعنى إن الجودة لابد أن يكون لها دعم قوى، صريح و واضح من الإدارة العليا بالمنشاة وعلى الجميع تنفيذ هذه الرؤى على حسب المكانة الوظيفية للعاملين بالمنشأة.

✓ وأيضا مفهوم تكاليف الجودة (Qual- ity costs) ولكن هنا العديد من العلماء الذين كان لهم اثر بالغ الأهمية في موضوع تكاليف الجودة ومنهم على سبيل المثال (تاجوشي) ودالة الخسارة و الهدف. إما عن " فيجنبوم" فرأى أن الجودة و التكلفة وجهان لعملة واحده.

إن لكل عالم من علماء الجودة على سبيل الذكر لا للحصر عدة عناصر أو نقاط وضعها كمبادئ أو طرق الاهتمام بها يجعل المنظمة تعيش في عالم الجودة / أو تطبق منهج و فلسفة الجودة الشاملة. إن من النقاط التي وضعها العالم « فيجنبوم" في هذا الإطار ما يلي:

1. أن الجودة مبدأ رئيسي.
2. أن الجودة هي التي يراها العميل وليس هي التي ترها المنشأة.
3. الجودة تشكل التزام الفرد و الفريق معا.
4. ترتبط الجودة بالابتكارات و المنفعة المتبادلة.
5. إدارة الجودة تعنى إدارة العمل بالكلية.
6. الجودة تعنى التكلفة.كما ذكرنا من قبل هما وجهان لعملة واحدة،
7. تطبيق نظام الجودة يشمل موردين و عملاء المنظمة .
8. إن وضوح المكاسب الإنتاجية و الاستفادة منها يأتي من استثمارات الجودة الفاعلة من حيث التكلفة.
9. تحسين الجودة ليس حلا مؤقت أو سريع ولكنه عملية مستمرة.

كانت هذه مبادئ «فيجنبوم" للتركيز على العميل سوء داخليا أو خارجيا.

الأوسمة و الجوائز التي حصل عليها عالم الجودة «ارماند فيجنبوم »:

- أول فائز بجائزة لانكستر (الجمعية الامريكية للجودة- ASQs).
- ميدالية ادواردز عام 1965 تقديرا واعترافا له بأنها إنشاء ونفذ أساسيات مراقبة الجودة الحديثة - ASQs.
- جائزة الاستحقاق من رابطة الأمن القومي الصناعية.
- عضو في الفريق الاستشاري للجيش الأمريكي.
- رئيس لتقييم نظم واسعة من الأنشطة لضمان الجودة للجيش قيادة العتاد.
- استشاري مع الكلية الصناعية للقوات المسلحة.
- وسام من كلية الاتحاد المؤسسين.
- وزميل الرابطة الأمريكية لتقدم العلوم.
- عضو مدى الحياة في معهد مهندسي الكهرباء والإلكترونيات.
- عضو مدى الحياة في الجمعية الأمريكية للمهندسين الميكانيكيين.
- عضو مدى الحياة في جمعية البيولوجيا البحرية بليموث.

كما إن للعالم و الخبير «ارماند فيجنبوم » كتاباته ومؤلفاته عن الجودة ولكن ساترك لكم حرية البحث للتعرف أكثر بـ عالمنا موضوع مقالة هذا العدد من باب علماء الجودة فقط في مجلة عالم الجودة والى لقاء قادم إن شاء الله نتواصل معا على خير بمقالات علمية أخرى عن نظم إدارة الجودة المختلفة.



عالم بلا حدود من الجودة و التميز

مؤسسة التقنية

تقدم برنامج

التوعية والتطبيق لنظام الإدارة المتكامل

Integrated Management System For ISO 9001& ISO 14001 & OHSAS 18001

أهداف البرنامج

- تزويد المشاركين بمفاهيم ونظم الجودة وتأهيلهم للتوافق مع المتطلبات العالمية في تطبيق الجودة بما يحقق التطوير الشامل في الخدمات والأداء الكلي للمؤسسة
- تطبيق نظم الجودة والبيئة و السلامة والصحة المهنية التي تتناسب مع احتياجات متلقي الخدمات والمنتجات
- استخدام المعايير الدولية في إدارة الجودة و البيئة والسلامة داخل المؤسسة طبقا للمواصفات التالية
  - ISO 9001 : 2008
  - ISO 14001 : 2004
  - OHSAS 18001 : 2007
- بناء مناخ العمل المساعد في تطبيق إدارة الجودة وفق نظام ادارى متكامل

لمن هذا البرنامج التدريبي

1. مهندسين توكيد وضبط الجودة وأيضا مديري الجودة الذين يعملون على النظم التالية:
   - ISO 9001 : 2008
   - ISO 14001 : 2004
   - OHSAS 18001 : 2007
2. الشركات والمنظمات التي تريد إنشاء وتطبيق نظام الإدارة المتكامل المبنى على أنظمة الجودة التالية:
   - ISO 9001 : 2008
   - ISO 14001 : 2004
   - OHSAS 18001 : 2007
3. الشركات والمنظمات التي لديها بالفعل نظم الجودة الثلاث المذكورة وتريد التحول إلى تطبيق نظام الإدارة المتكامل.
4. الشركات ومكاتب التأهيل والتدريب لنظم الجودة والتي تريد تبنى نظام الإدارة المتكامل كنظام عملي وتطبيقي ليحل محل التطبيق المنفصل لنظم الجودة الثلاث المذكورة.
5. كل من لديه تطلع لمعرفة الجديد فى تطبيق نظم الجودة.
6. المراجعين الداخلين لنظم الجودة الثلاث

محتويات البرنامج

- توعية وتطبيق لنظام إدارة الجودة ISO 9001/2008
- توعية وتطبيق على نظام الإدارة البيئية ISO 14001/2004
- توعية وتطبيق على نظام إدارة السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001/ 2007
- توعية وتطبيق على نظام الإدارة المتكامل (IMS)

مدة البرنامج

- مدة البرنامج : اسبوع تدريبي 6 ايام
- عدد ساعات البرنامج 30 ساعة تدريبية

الشهادة

المتدرب يحصل علي شهادة توعية وتطبيق لنظام الإدارة المتكامل Integrated Management System المبنى على نظم إدارة الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية معتمدة من مؤسسة التقنية

للاستعلام عن البرامج

مصر- القاهرة
Tel1: 002-01008415359
Tel2: 002-01020346433
info@altaknyia.com
manager@altaknyia.com

السعودية - المنطقة الشرقية
Tel : 00966533552484
ptm.ksa@altaknyia.com

www.altaknyia.com

فلسفة Deming (الفلسفة الإحصائية)

أ.د / ميسر إبراهيم الجبوري

أستاذ إدارة العمليات



W. Edwards Deming

وصُنِف W. Edwards Deming (1900-1994) ضمن الـ 50 شخصية الأكثر تأثيراً في القرن العشرين وخصوصاً في إعادة بناء سمعة الصناعة اليابانية، أهتم منذ الثلاثينات من القرن العشرين في اعتماد الإحصاء أداةً لتحقيق أفضل أداء لأقسام السيطرة على الجودة، وبذلك بدأ Deming إسهاماً واضح المعالم في حركة إدارة الجودة لم تقتصر على موطنه أمريكا بل امتدت أفكاره لتلاقي قبولاً واسع النطاق في اليابان وبريطانيا، وأكثر من ذلك كانت المداخل المعتمدة من علماء آخرين أمثال Juran , Feigenbaum متداخلة ومتوافقة مع أفكار Deming[1]، وهو يلقب بالأب الروحي للسيطرة على الجودة في اليابان أو الأب الروحي للموجة الثالث من الثورة الصناعية أو الجودة الشاملة كما أطلق على فلسفته بـ « الفلسفة ذات التوجه الإحصائي Statistical Thinking ».

في أواخر خمسينيات ومطلع ستينيات القرن العشرين بدأت القيادات الصناعية اليابانية بإدراك حقيقي لفكرة الجودة بوصفها مفتاح المنافسة في الأسواق العالمية، فتم توجيه دعوة إلى Deming من قبل Shigeiti Mariguti من جامعة طوكيو و Mishibori Sizatura من شركة Toshiba لزيارة اليابان لمشاطرة آرائه في الجودة وخصوصاً التحسين المستمر للكفاءة والعمل الصحيح منذ البدء والتعامل مع العاملين بوصفهم شركاء Associates وفكرة إلقاء اللوم على الإدارة في حال عدم اندفاع العاملين نحو العمل تلك الأفكار التي لم يُرحب بها في موطنه.

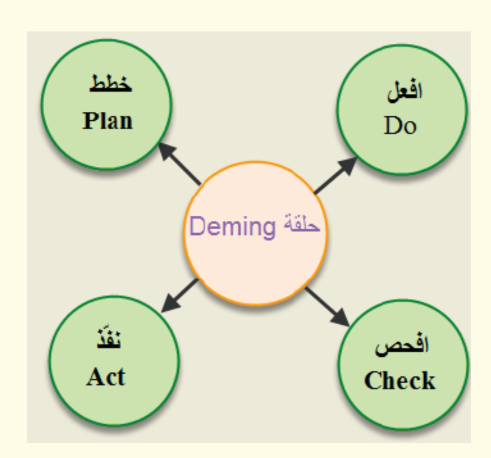
لاقت أفكار Deming قبولاً واسع النطاق لدى الصناعيين اليابانيين من خلال المحاضرات والحلقات النقاشية التي أقامها، وفهم هؤلاء الدرس جيداً وبات أفضل ما تتمناه الشركات اليابانية وحتى الآن هو الحصول على الجائزة التي اقترنت باسمه (الفصل العاشر)، كما أنه حصل على وسام وطني من الدرجة الثانية من الإمبراطور الياباني عام 1960.

وعندما وصلت الصناعات اليابانية إلى قمتها وواجهت العديد من الصناعات الأمريكية من خلال حلقات الجودة وأنظمة التصنيع ذات الخزين المنخفض في ثمانينات القرن العشرين عزم القادة الصناعيين في أمريكا على إعادة اكتشاف أفكار Deming فبدأت الطلبات تنهال على خدمات Deming على الرغم من اعتراضهم على مجموعة من أفكاره وخصوصاً رفضه فكرة الكلفة الاقتصادية للجودة، فهو يعتقد أن كلف العيوب التي تشكل نسبة لا يستهان بها من مجموع كلف الجودة لا يمكن أن تنحصر وتنبوب، وإكراماً لذكراه أسس عدد من أقرباءه وطلابه معهد حمل اسمه بوصفه منظمة غير هادفة إلى الربح عام 1993 يمكن زيارته في الموقع www.deming.org ، عموماً اقتصرت مؤلفات Deming على كتابين مرجعيين صدروا بعدة طبعات هما Out Of Crisis و The New Economics For Industry, Government, Education ، ويمكن تلخيص الأفكار الواردة فيهما بالآتي :

- دعوة الإدارة إلى التركيز على أسباب التباين في عمليات التصنيع وتحليل أسباب حدوثها التي قسمها إلى أسباب خاصة (تعود إلى المشغل وتظهر خارج حديّ السيطرة في لوحة الضبط (أعلى من الحد الأعلى للضبط وأقل من الحد الأدنى للضبط))، وأسباب عامة (وتظهر في عمليات النظام وهي من مسؤولية الإدارة وتصل نسبتها إلى 94% دون أن تخرج عن حديّ الضبط .
- المدخل الكمي في تحديد مشكلات الجودة وحلها باعتماد المواصفات المحددة والمحددات المعبَر عنها بصفة بيانات .
- المدخل النظمي Systematic في حل مشكلات الجودة من خلال دورة التحسين (دورة PDCA) والمقتبسة أساساً من أفكار Shewhart .

ونعتقد أنه من الصعوبة بمكان وصف إسهامات Deming في حركة إدارة الجودة، إلاّ أننا سنحاول تلخيص هذه الإسهامات بالطرق المبدئية التي دعا إليها وكانت محاور أساس في فلسفته وعلى النحو الآتي :

1. حلقة Deming في تحسين الجودة (حلقة PDCA).



2. النقاط الأربعة عشر (الوصايا الذهبية) .
3. الأمراض السبعة المميتة .

1. حلقة Deming في تحسين الجودة : و يطلق عليها أيضاً بـ دورة Shewhart وصممت لربط عمليات الإنتاج وحاجات الزبون وعمليات تركيز الموارد في الأقسام المختلفة (البحوث والتصميم والإنتاج والتسويق) وبجهود متداخلة للتلاقي مع تلك الحاجات، وهذه الحلقة تأخذ المسار الآتي :[2]

- إقامة دراسات وبحوث عن الزبون واستخدام نتائجها في التخطيط للمنتج (خطط) Plan .
- القيام بإنتاج المنتج (افعل) Do .
- فحص المنتج للتأكد من إنه قد أنتج في نطاق الخطة (افحص) Check .
- تشخيص التباينات في حال وجودها وعد العدّة على اتخاذ إجراءات التصحيح (نفذ) Act ((الشكل 2-1)) .

حلقة Deming

وهناك تعديل على هذه الدورة يركز على استقرارية العمليات قبل ممارسة عمليات التحسين المستمر وهو يتضمن (التقييس ، الفعل ، الفحص ، الإجراء التنفيذي)(SDCA) .

2. النقاط الأربعة عشر (الوصايا الذهبية) : إذ يتم تلخيص فلسفته بتوجهاتها العملية من خلال نقاط توضح الإجراءات الضرورية للبقاء والتنافس وجهت إلى القادة الإداريين الذين يتوجب عليهم إدراك مضامينها ونقلها إلى العاملين بما يساعد على تبنّي وجهة نظر جديدة نحو العمل وبيئته تشجّع على التحسين المستمر، وهذه النقاط هي :[3]

1. وضع هدف ثابت نحو تطوير المنتج أو/ والخدمة بهدف تحقيق الميزة التنافسية والبقاء في العمل وإتاحة فرص عمل جديدة (النمو)، مع تحديد مسؤولية الإدارة العليا .
2. تبنّي فلسفة جديدة مفادها، أن الشركة لا يمكن أن تستمر في الوقت الراهن ضمن نموذج إداري يقبل مواد معيبة، وقوة عمل ضعيفة، مع تكرار التأخير في مواعيد التسليم، فالمطلوب التغيير نحو نموذج إداري يعد العيوب والأخطاء والمواعيد غير المناسبة حالات غير مقبولة من الضروري القضاء عليها .
3. إيقاف الاعتماد على الفحص لتحقيق الجودة، مع إلغاء الحاجة إلى الفحص الشامل والتحول إلى بناء الجودة في المنتج في مراحل الإنتاج الأولى بالاعتماد على الأدلة الإحصائية التي توضح أسباب العيوب وتضمن عدم تحققها ثانية .
4. إيقاف العمل بالسياقات المرتبطة بشراء المنتجات والخدمات على أساس السعر وحده، والتحول إلى استخدام مواصفات متوافقة مع السعر عند اتخاذ القرارات، مع إلغاء التعامل مع المجهزين غير المتمكنين من تقديم أدلة إحصائية تشير إلى الجودة المطلوبة .
5. التحسين المتوافق والمستمر لنظم الإنتاج والخدمات باتجاه تحسين الجودة والإنتاجية، ثم تخفيض الكلف من خلال الكشف عن المشكلات ومقاومتها باستمرار وفي كل أوجه الإنتاج، مع استخدام أساليب وطرائق إحصائية لإظهار مصادرها .
6. إيجاد طرائق حديثة للتدريب في أثناء العمل .
7. إيجاد نظام الإشراف والقيادة، بهدف تحقيق مواءمة بين العاملين والتقنية، مع التركيز على قيام مشرف العمل بمهامه على أساس إدارة الجودة وليس إدارة الأرقام، وإزالة عوائق مستويات الجودة والإنتاجية المحددة من قبله .
8. القضاء على الخوف ليتمكّن الجميع من العمل بكفاءة ضمن بيئة لا يخاف فيها العامل من إعداد تقارير تضم المشكلات أو تحدد مقترحات التحسين، سواء كان ذلك الخوف من العقاب أو من الفشل أو من تقديم المعلومات أو من فقدان السيطرة أو من التغيير .
9. القضاء على الحواجز بين الأقسام مع استخدام مفهوم مشاركة العاملين من خلال تنظيم فرق تضم أعضاء يمثلون عدداً من الأقسام ويوجهون جهودهم نحو مشكلات محددة في الجودة والإنتاجية .
10. القضاء على الشعارات والأهداف المكيّمة، خاصة إذا لم يتاح للعاملين الوسائل الكفيلة لتحقيقها، فالتحريض المستمر نحو الوصول إلى مستويات عالية من الإنتاج وتحقيق هدف العيوب الصفرية Zero Defects الذي قد يسبب مقاومة لدى العاملين إذا لم تعالج الأسباب الظاهرية لعدم تحقيق المستويات العالية (مشكلات نظام الإنتاج مثلاً) .
11. الحد من مقاييس العمل التي تحدد أرقام إنتاج يومية، والابتعاد عن أسلوب الإدارة بالأهداف واستبدال ذلك بتطور جوهري في نمط الإدارة .
12. إزالة الحواجز التي تسلب حق العامل في مواقع الإنتاج أو الإدارة من التفاخر بعمله، مع تغيير مسؤولية المشرف من المعدلات القياسية (التقييم السنوي) إلى ضمان الجودة .
13. وضع أسس سليمة لنظام تعليم وتدريب يشدد على المهارات المتجددة .
14. إعداد هيكلية إدارية لتحقيق تلك التحولات المؤشرة أعلاه مع جعلها مسؤولية الجميع .

3. الأمراض السبعة المميتة : قدمت عام 1986 وترتبط بالتطبيقات الإدارية الخاطئة التي ينبغي إزالتها، فإذا كانت الوصايا الذهبية تلخّص ما المطلوب فعله من الشركة لتحقيق التحول الفاعل من المستوى العادي للجودة إلى الجودة ذات المستوى العالمي World Class Quality فإن Deming يعتقد بأنه وفي أثناء هذا التحول تبرز أمام الشركة وإدارتها مجموعة نقاط عدّها Deming (أمراضاً مميتة) تثبط من همة هذا التحول، يمكن تجاوز عدد منها خلال تبني مدخل الجودة الشاملة، ويمكن تلخيص النقاط السبعة كالآتي :

- ضعف القدرة على الثبات، بمعنى غياب الالتزام الثابت والمطلق نحو الجودة والإنتاجية والإبداع من الإدارة العليا أو عدم بحثها عن حلول ثورية واكتفاءها بالبقاء والانتظار .
- التركيز على الأرباح قصيرة المدى ومستوى التفكير قصير المدى بمعنى تجاهل إرضاء أصحاب المصالح والسعي نحو العوائد الفورية على رأس المال .
- تبنّي نظم تدقيق أداء الأفراد بالاعتماد على التقدير الشخصي، فإذا فشلت الإدارة في الوصول بالأفراد إلى حالة الاقتناع والاندفاع والاعتماد على الذات في إطار روح العمل الفرقي فإن أي نظام لتقييمهم سوف يغدو مغالطة .
- الطوق الذي يفرضه المدراء على العمل، وهو ما يؤدي إلى عدم الاستقرار والمجابهة ويساعد على تحطيم فرق العمل .
- استخدام البيانات والشواهد الملموسة وحدها في عمليات اتخاذ القرارات مع اهتمام قليل أو معدوم لما هو غير معروف أو صعب المعرفة (مثل تأثير رضا الزبون على زيادة المبيعات) إذ أن رضا الزبون متغيّر صعب القياس، وهذا المرض يصيب المدراء عندما يعتقدون أن كل شيء يمكن أن يقاس متجاهلين غير الملموس واللا كمّي .
- كلف التأمين الصحي والعلاجي الزائدة Excessive Medical Costs ، وهي تمثّل كلف غير مباشرة يتم تغطيتها على شكل زيادة في سعر المنتج مما يقلل من القابلية التنافسية له وللشركة بالمحصلة .
- الكلف المتزايدة الخاصة بالأعباء والالتزامات القانونية .

الخلاصة

إن قراءة نقدية في فلسفة Deming تبين أن المدخل النظمي وفكرة تصنيف الزبائن إلى داخليين وخارجيين من أبرز نقاط القوة في فلسفة Deming ، هذا فضلاً عن تأسيس منظور تطبيقي للسيطرة الإحصائية على العمليات، كما تميزت الفلسفة بالدعوة إلى تكثيف الاعتماد على الإحصاء من قبل الإداريين .

وبالمقابل فقد تعرضت هذه الفلسفة لانتقادات ارتبطت بغياب الآليات الضرورية لتنفيذ الأفكار التطبيقية المقدمة، بمعنى أنه لم يقدم منهجية واضحة المعالم يمكن الاعتداد بها، كما أنه وعلى الرغم من التشديد على الطرق الإحصائية لم تتناسى الفلسفة استحالة قياس بعض قضايا الجودة مما قد يؤشر شيء من التناقض الفكري، وهو الحال الذي تكرر مع فكرة مقابلة متطلبات الزبائن الحالية والمستقبلية بالكامل بحيث يثير ذلك تساؤلات حول التوقعات المستقبلية من فوائد التحسين، وأخيراً يؤشر المتتبع لأفكار Deming تجاهل واضح لموضوع كلف الجودة بوصفه أحد أبرز عناصر كلف الإنتاج .

خماسيات

للأستاذ عبد الله علي علي

فوائد إدارية في الأوامر الملكية

الأوامر الملكية التي أصدرها خادم الحرمين الشريفين للشعب السعودي تحوي العديد من الفوائد الإدارية، وتضع خطوطا عريضة للمدراء في فن التعامل مع فريق العمل وكسب ولائهم لتقديم أقصى مايمكن لإنجاح الأعمال. تعرف على الفوائد الإدارية من خلال النقاط التالية:

1. اكسب جميع العاملين: اهتم بكافة الشرائح المرتبطة بالمؤسسة، المدراء العامين، المشرفين، الموظفين في كافة القطاعات، وحتى المتدربين. أظهر لهم الاهتمام، تفقد احتياجهم، أشعرهم بوجودهم وقيمتهم، لاتهمل أحدا منهم، وارتبط بهم.

2. ركِّز على المؤثرين في الفريق: في كل فريق تجد قادة يؤثرون في توجه الفريق واستعداده للبذل.. ابحث عن المؤثرين في فريقك وادرس إمكانياتهم ومن ثم حدِّد لهم المكان الملائم لتضعهم فيه وتكسب أقصى درجات البذل لديهم. ضع القائد في المكان المناسب، تكسب بقية الفريق.

3. اعط مكافأة مالية: لاشي يؤثر كالمادة. للموظفين احتياجاتهم المالية فلا تهملها.. لابد من الشعور بهم والحرص على الزيادة وتحسين الأوضاع بشكل دائم لضمان ارتباطهم بالمنشأة وعدم تفلتهم للبحث عن فرص أفضل. المكافأة السنوية والزيادة تؤثران في المعنويات.

4. عالج المشاكل الظاهرة: يحمل العاملين هم الإسكان بشكل كبير، ويستعد الموظف للارتباط بالشركة طوال العمر لو وفرت له راتباً ملائماً، وسكناً، ومعاشاً تقاعدياً.. ضع أولوياتك متأكداً من أنها تعالج اهتمامات العاملين وتحقق أحلامهم.

5. ازرع الأمل: يمكن أن يتم ذلك من خلال مسابقات توفير الإسكان للعملين، والتحسين المستمر في دخل الفرد.. وتضع المنشأة معايير الأفضلية للحصول على الامتيازات المختلفة، مع مراعاة احتياجات الشرائح المختلفة.

الملخص: التعامل مع الاحتياجات، وحل المشاكل، والاهتمام بكافة الشرائح تنجح العمل، ومن ذلك:

1. اكسب جميع العاملين.
2. ركِّز على المؤثرين في الفريق.
3. اعط مكافأة مالية.
4. عالج المشاكل الظاهرة.
5. ازرع الأمل.

دروس من تسونامي

لانفرح بالكوارث والأزمات، ولكن نتعلم منها مايساعدنا على إدارة الحياة من حولنا.

في زلزال اليابان والتسونامي الأخير العديد من الدروس المستقاة، اخترنا منها مايلائم الواقع ويظهر بوضوح في التعامل مع الحدث.

يمكنك التعرف على الدروس من خلال قراءة الصفحات التالية:

1. ضع كافة الاحتمالات: ليس تشاؤماً أن تدرس الاحتمالات وتضع توقعاتك، حين تخطط للمشاريع توقع كل شي، وضع خطط لمواجهة أي طارئ. ستمكنك الواقعية من تفادي ماقد يطرا عليك من عوامل لم تكن في الحسبان، أو متغيرات لم تكن ممكنة حين بدأت التخطيط.

2. جهز الخطط البديلة: لابأس بأن تتعطل بعض أعمالنا، الحوادث التي تجعلنا نتعثر كثيرة، وضع الاحتمالات سيقودنا لوضع خطط لمواجهة المواقف. ضع لنفسك خطة بديلة أو أكثر يحكم ذلك مايلي:
   - حجم العمل لديك.
   - توفر الإمكانيات.

3. احصر كافة الموارد: ادرس منظمتك بالكامل، تحتاج أن تتعرف على بيئات المنظمة للاستفادة من الموارد المتاحة بالصورة المثلى. لاتبدأ عملك وأنت تجهل مالديك، عمل (SWOT) في البداية سيعطي إشارات تساعدك على التخطيط الصحيح.

4. ازرع روح الفريق: الربط بين الإدارات وفرق العمل سيساعدك في تجنب العديد من المعوقات. التكامل بين أفراد الفريق سيؤتي ثماره وقت الحاجة إليه. درب فرق العمل لديك على العمل التكاملي وازرع الانتماء وروح الفريق فيهم.

5. حاول تقليل الخسائر: مهمة القائد تحقيق الربح دائماً، وقد يتمثل الربح في التقليل من الخسائر. لايوجد عمل بلا خسائر، واتباع الخطوات السابقة سيقلل الضرر الواقع نتيجة أزمة من الأزمات. حاول أن تقارن بين الأولويات، وقدم مايحفظ أصول المنشأة وأهمها البشر.

الملخص: يمكن أن نستفيد من تسونامي اليابان عدة دروس تساعدنا في الإدارة

ومنها:

1. ضع كافة الاحتمالات.
2. جهز الخطط البديلة.
3. احصر كافة الموارد.
4. ازرع روح الفريق.
5. حاول تقليل الخسائر.

الفريق الفاشل

المحترف يؤدي المهام بجودة عالية.. الفريق السئ يسيئ للعمل ويسبب خسائر غير توقعة، إضافة إلا أن الإنجاز فيه لايقدم في صورته المثلى.

للفريق الفاشل عدة صفات، ولأنهم موظفين في المنشأة فيجب التعامل معهم.. ومن هنا يمكنك أن تتعرف على بعض صفاتهم:

1. القائد الفاشل: الفريق الفاشل يجب أن يرأسه قائد فاشل.. لكي لا يكتشف نقاط ضعفهم.. يجب على الإدارة اختيار قادة الفرق وفق ماتتطلبه المشاريع المقامة، ويمكن وضع معايير اختيار ومنها:
   - الخبرة.
   - التأهيل المعرفي والفني.
2. عدم التميز: الفريق الفاشل يجب ألا يكون فيه شخص متميز.. لكي لا يبرز من بينهم.. وبالتالي تنتبه الإدارة لغياب تميز الفريق الحالي.. يحارب الفريق التميز، ومن هنا يجب على القائد دراسة فريقه والتعرف عليهم للاستفادة من الكوادر النافعة بينهم.
3. المسئوليات والزمن: الفريق الفاشل يفضل عدم توزيع المسئوليات.. وعدم تحديد جدول زمني للإنجاز.. لكي لايحاسب على الإهمال والتقصير، والتي ينتج عنها في الغالب تأخير.. على القائد التخطيط الدقيق للتفاصيل، موضحاً المسئول وتاريخ تنفيذ المهمة بدقة.
4. توافق الطبع: الفريق الفاشل يجب أن يتكون من شخصيات متوافقة الطبع.. ولاينظر إلى التخصصات والمهارات.. على الإدارة تكوين فريق متكامل، وتجنب العناصر المزعجة، والغير فعالة.. لضمان الأداء المتزن وإنهاء المهام.
5. غياب التخطيط والمنهجية: المنهجية تعني وجود مسارات واضحة مؤصلة مبنية على خبرات ونماذج ناجحة واستشارات متخصصة.. والتخطيط يعني تأكيد المنهجية وتخطيطها. على الإدارة العمل لبناء استراتيجتها بصورة صحيحة.

الملخص: هناك عدة أمور يحبها الفريق الفاشل ومنها:

1. أن يرأسه قائد فاشل.
2. ألاّ يتميز أفراده.
3. ألاّ تحدد المسئوليات ووقت التنفيذ.
4. لاينظر إلى المهارات بل لتوافق الطبع.
5. غياب التخطيط والمنهجية.

لا تتشابه فرق العمل في المنشآت. فلكل فريق عمل صفاته الخاصة به والتي تميزه عن غيره.

قادة الفرق يبحثون عن الفريق الأفضل. ولكن ماهي مواصفاته؟ هل يمكن وضع معايير نحكم من خلالها؟

تعرف معنا على الأنواع التالية:

1. المنضبط: فريق العمل المنضبط.. وضده المتسيب.. يمتاز هذا الفريق بالانضباط في:
   - الوقت في الحضور.
   - الوقت في تنفيذ المهام.
   - الوقت في تسليم المشاريع.
   - تنفيذ الأوامر التي وصلته بدقة.
   - الالتزام بقانون الفريق.
2. المبدع: فريق العمل المبدع.. وضده المقلد، التقليدي.. يمتاز هذا الفريق بالآتي:
   - توليد أفكار جديدة.
   - ابتكار طرق تنفيذ.
   - تحسين التعامل مع التقنيات.
   - استغلال الوقت والجهد بصورة مثالية.
3. المنظم: فريق العمل المنظم.. وضده العشوائي.. يمتاز هذا الفريق بالنقاط التالية:
   - تنظيم الأداء وتوزيع الأدوار.
   - المحافظة على الآلات والمعدات.
   - تنسيق الوقت والمهام.
   - الجدية في التعامل مع العهدة.
   - الإخراج المتميز للناتج النهائي.
4. المتكامل: فريق العمل المتكامل.. وضده المشتت.. يمتاز هذا الفريق بالصفات التالية:
   - متعدد التخصصات.
   - واضح الأدوار.
   - متقاسم المهام.
   - متآلف في علاقاته.
   - يوجد رابط إنساني بين الأعضاء.
5. المتآلف: فريق العمل المتآلف.. وضده المتنافر. يمتاز هذا الفريق بـ:
   - العمل بروح الصداقة.
   - العلاقة خارج العمل.
   - معاونة الآخر في أداء مهامه.
   - البقاء معاً لفترات أطول.
   - تستمر علاقاتهم بعد المهمة.

الملخص: هناك عدة أنواع لفرق العمل، مبنية على المواصفات، وقد يحوي الفريق صفتين معاً. ومن أنواعهم:

1. المنضبط.
2. المبدع.
3. المنظم.
4. المتكامل.
5. المتآلف.

أعظم وأعجب محاكمة سمعت بها أذن التاريخ

أعجب محاكمة سمعت بها أذن التاريخ!!!

نادى الغلام : ياقتيبة (هكذا بلا لقب)

فجاء قتيبة وجلس هو وكبير الكهنة أمام القاضي (جُميع)

ثم قال القاضي : ما دعواك يا سمرقندي ؟

قال : إجتاحنا قتيبة بجيشه

ولم يدعُنا إلى الإسلام

ويمهلنا حتى ننظر في أمرنا ..

إلتفت القاضي إلى قتيبة

وقال : وما تقول في هذا يا قتيبة ؟

قال قتيبة : الحرب خدعة وهذا بلد عظيم

وكل البلدان من حوله كانوا يقاومون

ولم يدخلوا الإسلام ولم يقبلوا بالجزية ...

قال القاضي : يا قتيبة هل دعوتهم للإسلام

أو الجزية أو الحرب ؟

قال قتيبة : لا إنما باغتناهم لما ذكرت لك ...

قال القاضي : أراك قد أقررت ،

وإذا أقر المدعي عليه انتهت المحاكمة ،

يا قتيبة ما نصر الله هذه الأمة إلا بالدين

واجتناب الغدر وإقامة العدل .

ثم قال : قضينا بإخراج جميع المسلمين من أرض سمرقند

من حكام وجيوش ورجال وأطفال ونساء

وأن تترك الدكاكين والدور ،

وأنْ لا يبق في سمرقند أحد ،

على أنْ ينذرهم المسلمون بعد ذلك !!

لم يصدق الكهنة ما شاهدوه وسمعوه ،

فلا شهود ولا أدلة ولم تدم المحاكمة إلا دقائق معدودة ،

ولم يشعروا إلا والقاضي والغلام وقتيبة ينصرفون أمامهم ،

وبعد ساعات قليلة سمع أهل سمرقند بجلبة تعلو

وأصوات ترتفع وغبار يعم الجنبات ،

ورايات تلوح خلال الغبار ،

فسألوا فقيل لهم إنَ الحكم قد نُفِذَ

وأنَ الجيش قد انسحب ،

في مشهدٍ تقشعر منه جلود الذين شاهدوه أو سمعوا به ..

وما إنْ غربت شمس ذلك اليوم

الا والكلاب تتجول بطرق سمرقند الخالية ،

وصوت بكاءٍ يُسمع في كل بيتٍ

على خروج تلك الأمة العادلة الرحيمة من بلدهم ،

ولم يتمالك الكهنة وأهل سمرقند أنفسهم لساعات أكثر ،

حتى خرجوا أفواجاً وكبير الكهنة أمامهم باتجاه معسكر المسلمين

وهم يرددون شهادة أن لا إله إلا الله محمد رسول الله ..

فيا الله ما أعظمها من قصة ،

وما أنصعها من صفحة من صفحات تاريخنا المشرق ،

أرأيتم جيشاً يفتح مدينة ثم يشتكي أهل المدينة للدولة المنتصرة ،

فيحكم قضاؤها على الجيش الظافر بالخروج ؟

والله لا نعلم شبهاً لهذا الموقف لأمة من الأمم .

بقي أن تعرف أن هذه الحادثة

كانت في عهد الخليفة الصالح

عمر بن عبد العزيز

حيث أرسل أهل سمرقند رسولهم إليه

بعد دخول الجيش الإسلامي لأراضيهم دون إنذار أو دعوة

فكتب مع رسولهم للقاضي أن احكم بينهم

فكانت هذه القصة ألتي تعتبر من الأساطير

هي قصة من كتاب (قصص من التاريخ) للشيخ الأديب علي الطنطاوي رحمه الله ....

وأصلها التاريخي في الصفحة 411 من (فتوح البلدان للبلاذري)

طبعة مصر سنة 1932م

أجمل حكمة ابن الجوزي

أجمل حكمة

سئل احد الشيوخ عن أجمل حكمة قراها في حياته فقال :

في كتابه (صيد الخاطر) لقد قرأت لأكثر من سبعين عاما

فما وجدت حكمة أجمل من تلك التي رواها ابن الجوزي رحمه الله حيث يقول :

« ان مشقة الطاعة تذهب ويبقى ثوابها وان لذة المعاصي تذهب ويبقى عقابها »

كُـن مع الله و لا تُـبالي ، ومُـدّ يديك إليه في ظُـلُـمات اللّـيالي ،

قُل : يا رب ما طابت الدّنيا إلاّ بذكـرك ، و لا الآخرة إلاّ بعفوك ، ولا الجنَّـة إلاّ برُؤيتك.. اللهم آمين ...

مهما اختفت من حياتك أمور ظننت أنها سبب سعادتك !

تأكد أن الله صرفها عنك قبل أن تكون سبباً في تعاستك صافح وسامح ..

ودع الخلق للخالق ..{ فأنت } و{ هم } و{ نحن } راحلون .....

أفعل الخير مهما استصغرته .. فلا تدري أي حسنة تدخلك الجنة.

اقوال الفلاسفة في النجاح

الحزم قبل العزم فاحزم واعزم واذا استبان لك الصواب فصمم (عمرو بن يحيى)

الارادة لا الجسد هي التي تصنع الفساد (سيروس)

من له ارادة له القوة (ميناندر)

متى توفرت الارادة سهلت الطريقة (مثل انجليزي)

لا نحقق الاعمال بالتمنيات ، وانما بالارادة نصنع المعجزات (مثل امريكي)

لا راي لمن لا ارادة له (مثل اسباني)

لا مستحيل عند اهل العزيمه (جون هيود)

لا مستحيل امام القلب النشيط (جاك كور)

سأل الممكن المستحيل اين تقيم ؟ فأجاب : في احلام العاجز (طاغور)

الذي ينتصر على غيره قوي ، لكن الذي ينتصر على نفسه اقوى (مكرم عبيد)

اذا لم يكن ما تريد فأرد ما يكون (حكمة عربية)

كل ارادة لا تتغلب على العاطفة تنهار وتفشل (مايكل كولنز)

التردد والمماطلة والتأجيل أشبه ببطاقة ائتمان : لذيذ استعمالها الى حين وصول الفاتورة (كريستوفر باركر)

التردد اكبر عقبة في طريق النجاح (عمر المختار)

لا مستحيل تحت الشمس (نابليون)

من لا يعرف كيف يقرن ارادته بقوة لا قوة له (شامفور)

اقوال جميلة

1- إذا قال لك طفل صغير معي مبلغ كبير ، فأنت تتوقع أن معه10 ريال – على قدر حجمه وقدرته

فإذا قال لك مدير بنك عندي لك مبلغ كبير ، فأنت تتوقع مثلا «مليون» ريال – على قدر حجمه وقدرته

فإذا قال ملك أو رئيس عندي لك مبلغ كبير ، فأنت تتوقع مثلاً "مليار" ريال – على قدر حجمه وقدرته

فما بالك إذا قال الله عزوجل عن الجنة ......أعددت لعبادي الصالحين ما لا عين رأت ولا أذن سمعت ولا خطر على قلب بشر » !!؟

2- سفينة (تايتنك) بناها أفضل خبراء السُفُن وسفينة (نـوح) بُنِيت من دون أيّ خِبرة! الأولى غرقت والثانية حملت البشـرية ،، ٠٠ التوفيق من الله سبحانه وتعالى ( )*

3- نحن لسنا السكان الأصليين لهذا الكوكب «الأرض» ..؟ بل نحن ننتمي إلى «الجنّة» حيث كان أبـونا آدم يسكن في البداية... لكننا نزلنا هنا مؤقتاً لكي نؤدّي * اختبارا قصيرا * ثم نرجع بسرعة فحاول أن تعمل ما بوسعك للحاق بقافلة الصالحين التي ستعود إلى "وطننا الجميل" الواسع ولاتضيع وقتك في هذا الكوكب الصغير..

4- الفراق ،،، ليس السفر! ولا فراق الحبيب!!! حتّىٰ الموت ليس فراقا !!!!! سنجتمَع في الآخره الفِراق هو أن يكون أحدنا في الجنه والآخر في النار قال أحدهم: «لا أدع أحدًا يسبقني على تحفيظ الصغار سورة الفاتحة لأنه سيصلي بها طوال حياته»

5- (ما أرق هذا النوع من التفكير) لنعلم أولادنا فنحن أولى بأجرهم

6- زرعان يحبهما الله زرع الشجر وزرع الأثر، فإن زرعت الشجر ربحت ظل وثمر.. وإن زرعت طيب الأثر حصدت محبة الله ثم البشر..

7- طبتم بطيب الذكر والأثر ، ورزقكم الله أعظم الأجر ، وجمعني بكم في مقعد صدق عند مليك مقتدر «اللَّهُمَّ رُدَّ الْمُسْلِمِينَ إِلَى دِينِهِمْ رَدّاً جَمِيلاً وَاجْمَعْ كَلِمَتَهُمْ وَاحْقِنْ دِمَاءَهُمْ وَأَهْلِكْ الطَّوَاغِيتَ وَأَعْوَانَهُمْ وَهَيِّئْ لَنَا حُكْماً رَاشِداً عَلَى مِنْهَاجِ النُّبُوَّة» «اللهم اسقنا الغيث ولا تجعلنا من القانطين

الأغذية التي لايمكن تناولها مع الحليب

البرتقال ...

ينصح بعدم أكل البرتقال قبل وبعد شرب الحليب بساعة تقريبا.لأن بروتينات الحليب إذا إلتقت مع حمضيات الفواكه قد تحدث تصلبا.لذا، يجب عدم تناول أياً من أنواع الفواكه الحمضية، خلال هذا الوقت كي لاتؤثر على هضم و إمتصاص الحليب .

عصير الفواكة ...

بروتينات الحليب%80 منهاهي الكازين البروتين الفوسفاتي ,و إذا قلت درجة حموضة الحليب عن 4.6 فإن كمية كبيرة من الكازين تقوم بعملية تركز و ترسب وبذلك تعسر عملية هضمها و إمتصاصها،وفي الحالات الخطرة تؤدي إلى عسر الهضم أو الإسهال. لذا،يجب أن لا نخلط الحليب مع عصير الفواكه أو بقية المشروبات الحمضية الاخرى.

السكر ...

يحتوي الحليب على عنصر الليسين و أثناء تسخينه يحدث تفاعلا مع سكر الفاكهة الفركتوزوينتج فركتوز الليسين السام، المضر بالصحة.لذا، يجب عدم إضافة السكر للحليب الطازج أثناء غليانه،و إنما ننتظر حتى يغلي الحليب ثم يبرد قليلا، حينها يمكننا إضافة السكر.

الشوكلاتة ...

الحليب غني بالبروتينات و الكلسيوم، في حين تحتوي الشوكولاطة على حامض الأكساليك،و تناولهما معا يسبب تكون كلسيوم الأكساليك غير القابل للذوبان،مما يؤثر بدرجة كبيرة على إمتصاص الكلسيوم،بل من الممكن أن يسبب تجفف الشعر و الإسهال و بطء النمو إلخ.

الدواء ...

الحليب من السهل أن يشكل غشاءً حول الدواء،و هذا ينشئ تفاعلا كيميائيا بين الكلسيوم و المغنيزيو وسائر المواد المعدنيةالتي يحتويها الحليب مع الدواء، و يشكل مواد غير قابلة للذوبان،وبذلك يؤثر على إمتصاص الدواء، لذا يجب عدم شرب الحليب قبل و بعد تناول الدواء بساعة.

فوائد الصمت سبعة

الأولى : عبادة من غير عناء
الثانية : زينة من غير حلي
الثالثة : هيبة من غير سلطان
الرابعة : حصن من غير حائط
الخامسة : الاستغناء عن الاعتذار لاحد
السادسة : راحة للكرام الكاتبين
السابعة : ستر لعيوب الجاهلية
.. الصمت ..
يمنحك طاقه قوية للتفكير بعمق في كل ما يحصل حولك
.... والتركيز بعقلانية على اجابتك
.. الصمت ..
يجعلك تسيطر على من أمامك من خلال نظرات محملة بمعان غير منطوقة تجعلهم حائرين في تفسيرها .....
.. الصمت ..
المصحوب ببعض الحركات والإيماءات يرغم من أمامك على البوح بما داخله فيقول اكثر مما يريد فعلا .....
.. الصمت ..
يولد لدى الآخرين شعورا بالغيظ الشديد لأنهم يعتبرونه هجوما مستترا ، فتكون الأقوى من دون كلام ولا تعب .....
.. الصمت ..
.... هو الحل الأفضل أمام المشاكل الزوجية التافهة
.. الصمت ..
في المواقف الصعبة يولد الاحترام ، بعكس الصراع و الجدل
.... الذي يولد التنافر والحقد
.. الصمت ..
يدمر أسلحة من تشاجر معهم ويجردهم من القدرة على
.... مواصلة الكلام
.. الصمت ..
..... يعلمك حسن الاستماع الذي يفتقده الكثيرون

النصف



لا تجالس أنصاف العشاق
ولا تصادق أنصاف الأصدقاء
لا تقرا لـ أنصاف الموهوبين
ولا تعش نصف حياة
لا تمت نصف موت
ولا تختر نصف حل
لا تقف في منتصف الحقيقة
ولا تحلم نصف حلم
ولا تتعلق بنصف أمل ..
إذا صمتّ ، فـ اصمت حتى النهاية
..وإذا تكلمت ، فتكلّم حتى النهاية ..
لا تصمت كي تتكلم ولا تتكلم كي تصمت ..
إذا رضيت ..فعبّر عن رضاك لا تصطنع نصف رضا ..
وإذا رفضت ..فعبّر عن رفضك ، لأن نصف الرفض قبول ..
النصف !!!!هو حياة لم تعشها ، وهو كلمة لم تقلها ، وهو ابتسامة أجّلتها ، وهو حب لم تصل إليه ، وهو صداقة لم تعرفها النصف !!!!هو ما يجعلك غريباً عن أقرب الناس إليك ، وهو ما يجعل أقرب الناس إليك غرباء عنك ..
النصف !!!!هو أن تصل وأن لاتصل ، أن تعمل وأن لا تعمل ، أن تغيب وأن تحضر ..
النصف !!!!هو أنت ، عندما لا تكون أنت ..لأنك لم تعرف من أنت ..
النصف !!!هو أن لا تعرف من أنت ..
ومن تحب ليس نصفك الآخر , هو أنت في مكان آخر في الوقت نفسه .. ♥
نصف شربة لن تروي ظمأك ، ونصف وجبة لن تشبع جوعك ، نصف طريق لن يوصلك إلى أي مكان ، ونصف فكرة لن تعطي لك نتيجة
..النصف هو لحظة عجزك وأنت لست بعاجز ..لأنك لست نصف إنسان
!!أنت إنسان ..وجدت كي تعيش الحياة .. وليس كي تعيش نصف حياة
جبران خليل جبران

تجربة رائعة جداً للمنهل «برايان تريسى»

و يمكنها أن تغير حياتك فى دقائق ..

استدعى مدير المدرسة ثلاثة مدرسين , و أخبرهم بأنهم كانوا من أفضل الأساتذة بالمدرسة بالعام الماضى .. و أمرهم بالاستعداد للتدريس لثلاث فصول يحتوون على أنبغ 90 طالب فى المدرسة .. الأوائل فى اختبارات الذكاء و الفهم و التحصيل .. كل فصل يحتوى على 30 طالب .. , و لكنه شرط عليهم ألّا يخبروا الطلبة بهذا على الإطلاق , كى ...لا ينزعج أولياء أمورهم , أو أولياء أمور الطلبة الآخرين !!

و بدأ العام الدراسى و انتهى , لنجد أن نتائج اختبارات هؤلاء الطلبة فى الـ 3 فصول , كانت أعلى من غيرها على مستوى المدرسة , بل أنها تفوقت بنسب من 20-30% أكثر من المستوى العام لمدارس المنطقة جميعها .. و عندما سأل المدير الأساتذة عن وجهة نظرهم و تحليلهم للوضع , أجمعوا على أنها كانت تجربة رائعة جدا , و أن ما سهّل عليهم ذلك , هو أن الطلبة كانوا رائعين و متفوقين .. و أنهم لم يبذلوا معهم الكثير من الجهد ..

و هنا فاجأهم المدير بقوله : اسمحوا لى أخبركم الحقيقة .. لقد تم اختيار الـ 90 طالب عشوائيا من ضمن طلبة المدرسة , فهم ليسوا فى قمة الذكاء كما أخبرناكم !! .. , فانبهر الـ 3 مدرسون , و قالوا : إذن , هل نحن السبب خلف نجاح الطلاب بهذا الشكل ؟؟

فقال لهم المدير : الآن اسمحوا لى أن أخبركم الحقيقة الثانية , و هى أن أسماءكم لم يتم اختيارها إلا عندما كتبت كل أسماء المدرسين العاملين بالمدرسة , و أغمضت عينى , لأشير على ثلاثة أسماء منهم دون تحديد .. و كنتم أنتم أصحاب الأسماء المختارة!!!! .. قالوا له : إذن , فما السبب ؟؟ ... قال لهم : السبب هو أنكم بنيتم توقعكم فى بداية الدراسة على معلومات جعلتكم تتوقعون نجاحا فائقا , .. فحققتم النتيجة , بالرغم من عدم صدق المعلومات نفسها !!

و ما نخرج به من هذه التجربة , عدداً من النصائح : .. أنت نتاج ما تفكر فيه .. ما تتوقعه , هو ما سيحدث لك بإذن الله .. من يخاف من العفريت , يراه .. و من يتوقع الخير , يحدث له .. تفاءلوا بالخير تجدوه .. فى أسوأ الظروف , لا تفكر فى المشكلة , و لكن فكر فى حلها .



تتقدم مجلة عالم الجودة بخالص التهنئة

لسيد الدكتور مهندس / سعيد بن حمود الزهراني

لحصوله على شهادات التميز في التدريب لعام 2012

كما تتمنى المجلة له مزيد من التقدم و الرقي



الأكاديمية العربية لعلوم التدريب

عضو الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد

مركز تدريب معتمد من المركز العالمي الكندي للتدريب والاستشارات

ATS ACADEMY

شهـــادة التميز في التدريب لعام ٢٠١٢

حينما يكون الجهد مميزاً والعطاء فاعلاً تسمو النفوس إلى مرافئ الإبداع وترتقي منار التميز عندها يصبح للشكر معنى وللثناء قيمة . ومن هذا المنطلق يسر الأكاديمية العربية لعلوم التدريب أن تتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى

الدكتور / سعيد حمود الزهراني

المستشار المعتمد للأكاديمية العربية لعلوم التدريب

وذلك لجهوداته المثمرة في مجال التدريب و اسهاماته الفاعلة في خدمة ورقي المجتمع خلال عام ٢٠١٢ .

مع خالص دعواتنا بالتوفيق والسداد .

المشرف العام

د / محمد المهدي

الرقم المرجعي

ATSCT-100/Excellence

www.aa... .com



CANADA GLOBAL CENTRE
CONSULTING AND TRAINING

CERTIFICATE OF EXCELLENCE 2012
TRAINING PARTICIPATION

This certificate is awarded to

Saeed Homod M. Alzahrani

In recognition for your dedication, participation, and involvement in the training process during the year of 2012.

Dec 1, 2012

Serial Number: 12-C6582

Mahmoud Al-Tayeh, MBA, CMF, CC
Executive Director of CGC
Vancouver / Canada

go excellence

Copyright © 2004 - 2013, Canada Global Consulting and Training Centre Ltd. (CGC)
www.CglobalC.com

مؤسسة التقنية

عرفنا بتخصصنا وتميزنا فى عالم الجودة فأصبحنا نسبق الأخرين بخطوات

دبلوم ممارس إدارة جودة معتمد

Certified Diploma for Practitioner Quality Management

American Institute of Professional Studies



تطوير . تدريب . استشارات . أنظمة جودة

أول دبلومة مصرية عربية متخصصة فى تأهيل ممارس إدارة جودة معتمد
وذلك من خلال برنامج تدريبى متقدم يبدء من البداية حتى تأهيلك لتكون ممارسا محترفا للجودة وبأسلوب علمى وتطبيقى متمكن

الهدف من هذه الدبلومة

1. إعداد كوادر بشرية مدربة ومؤهلة بدرجة عالية وإحترافية للعمل فى مجال الجودة.
2. إكساب المتدربين مهارات العمل الأساسية والتطبيقية فى مجال الجودة.
3. إكساب المتدربين المعارف والمفاهيم الأساسية والحديثة والمطبقة الأن عالميا فى مجال الجودة
4. فتح أفاق جديدة للمتدربين يستطيعون من خلالها المنافسة فى سوق العمل المصرى والعربى والعالمى والتميز على الأخرين.
5. وتتضمن الدبلومة أحدث النظريات و التطبيقات المستخدمة عالميا في مجال نظم إدارة الجودة بحيث تمثل لمن يحصل عليها توثيقا لتميزه في المجال و تضعه على خريطة المتميزين على مستوى العالم.

المستهدفون بالحضور

1. مديرى الجودة الجدد فى الشركات والمنظمات.
2. كل من يريد العمل فى مجال الجودة باحتراف ومهنية عالية.
3. مهندسى وإخصائيو الجودة بالشركات والمنظمات على إختلاف أنوعها وأنشطتها.
4. خريجى الهندسة والعلوم والزراعة والطب وغيرها من التخصصات والذين يخططون للعمل بمجال الجودة.
5. خريجى الجامعة العمالية شعبة تنمية تكنولوجية (رقابة جودة).
6. العاملين فى قطاعات الجودة بالجهات الحكومية و المؤسسات التعليمية.

المستويات الـ 7 للدبلومة

م	أسم المستوى عربى	أسم المستوى انجليزى
1	مقدمة لنظم إدارة الجودة	Introduction To Quality Management Systems
2	تطبيق نظم إدارة الجودة ISO 9001	Implementing Quality Management Systems ISO 9001
3	التدقيق الداخلى لنظام ادارة الجودة ISO 9001	Internal Auditing of Quality Management
4	تصميم العمليات وتحسينها	Process Design and Improvement
5	تهيئة المنظمة التي تركز على العملاء	Creating a Customer.focused Organization
6	أدوات وتقنيات تحسين الأداء للمنظمات	Tools and Techniques for Performance Improvement
7	تقنيات تحليل السبب الجذري	Root Cause Analysis

الميزات التى لن تجدها سوى فى تلك الدبلومة

1. التدريب من خلال استخدام احدث و اشهر المراجع المتخصصة فى مجال الجودة.
2. التدريب يتم داخل احدث القاعات التدريبية المجهزة بأحدث الأساليب التعليمية المتطورة
3. الحصول على شهادات دولية معتمدة
4. يحاضر الدبلومة مجموعة من المدربين والإستشاريين المرموقين على مستوى مصر والوطن العربى.
5. المتابعة المستمرة مع المتدربين حتى حصولهم على الشهادة المعتمدة
6. مساعدة حاملى الشهادة للحصول على فرص عمل متميزة
7. إختيار المتدرب الأول فى الدبلومة و ترشيحه لبرنامج إستشارى جودة معتمد والذى تقدمه مؤسسة التقنية وحضوره البرنامج بخصم خاص 75 % من قيمة الحضور.

الشهادات

1. يحصل المتدرب على شهادة من مؤسسة التقنية بكل مستوى يحضره
2. وفى نهاية حضوره الـ 7 مستويات يحصل على شهادة الدبلومة وهى معتمدة من المعهد الأمريكى للدراسات الإحترافية AIPS

الحجز والتكلفة

1. يمكن للمتدرب الذى حضر أى مستوى من مستويات الدبلومة سابقا بمؤسسة التقنية أن يحسب له ويضمن حضور هذا المستوى , كما يمكن لمن يقدم شهادة معتمدة بأى مستوى من أحد الجهات التدريبية المتخصصة يعترف بها وضمها للمتدرب على أن تحتسب له ويكمل باقى المستويات.
2. يمكن للمتدرب الحجز للدبلومة كاملة أو التقدم عند كل مستوى مع توضيح وجود خصم 10 % للمتقدم بحجز الدبلومة كاملة.
3. تكلفة حضور المستوى للمتدرب هى 600 جنيه مصرى.
4. تكلفة حضور الدبلومة كاملة هى 4500 جنيه مصرى.
5. لغير المصريين المستوى 300 دولار والدبلومة كاملة 2000 دولار مع وجود خصم 10 % لحجز الدبلومة بالكامل.
6. تنفذ الدبلومة مرتين فى العام ويمكن للمتدرب الحصول على أى عدد من المستويات والإستكمال فى مواعيد أخرى حتى يتم المستويات الـ 7 للدبلومة ولا يشترط الترتيب فى حضور الدورات ولكنه مفضل.
7. سيتم مراعاة أن تكون الدورات الـ 7 فى أيام العطلات (مثلا خميس وجمعة أو جمعة وسبت)
8. الحضور اليومى من 9 الى 4 بمعدل 7 ساعات يوميا يتخللها ساعة راحة على مرتين
9. أتصل بنا لتحصل على المخطط السنوى الكامل للدبلومة.

للاستعلام عن البرامج

مصر- القاهرة
Tel1: 002-01008415359
Tel2: 002-01020346433
info@altaknyia.com
manager@altaknyia.com

السعودية - المنطقة الشرقية
Tel : 00966533552484
ptm.ksa@altaknyia.com

www.altaknyia.com

أثر الأساليب التدريبية الحديثة على كفاءة البرنامج التدريبي

(دراسه ميدانيه على كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي)

هايل فلاح السرحان

الملخص

إن مستقبل التنمية السياحية وتطورها في الأردن مرهون بشكل رئيسي بكفاءة وفعالية التعليم السياحي والفندقي ، فبالتعليم والتعلم تعد الكفاءات البشرية المتسلحة بالمعرفة والمهارات المهنية الملبية لمتطلبات السوق السياحي الحالية والمستقبلية.وهذا لا يتأتى إلا من خلال وجود إستراتيجية واضحة لتنمية الموارد البشرية في المجال السياحي والفندقي, بحيث يتم فيها تأهيل وتدريب الشباب الراغبين في العمل في هذا المجال, بما يؤدي إلى النهوض بهذا القطاع المهم من القطاعات الاقتصادية، الذي من المتوقع أن يقود الاقتصاد الأردني ويكون له دور ملحوظ في الحياة الاقتصادية في المرحلة المقبلة.

ومن هنا جاءت هذه الدراسه لتقييم اثر استخدام الاساليب التدريبيه الحديثه على كفاءة البرامج التدريبيه في كلية الاردن الجامعيه للتعليم الفندقي والسياحي وذلك للوقوف على اهمية الاساليب التدريبيه الحديثه في العمليه التدريبه ومعرفة مدى تطبيق كلية الاردن الجامعيه للتعليم الفندقي والسياحي لهذه الاساليب وبيان مساهمة هذه الاساليب في نجاح وكفاءة البرنامج التدريبي وماهي المعايير التي تتبعها التي تتبعها كلية الاردن الجامعيه عند اختيار اساليب التدريب الحديثه ومعرفة المعوقات التي تحول دون تطبيق هذه الاساليب في كلية الاردن الجامعيه للتعليم الفندقي والسياحي وتكونت عينة الدراسه من طلبة الفوج السابع للبكالوريوس والفوج الثالث عشر لطلبة الدبلوم والبالغ عددهم 126 طالب وطالبه حيث تم توزيع استبانه خاصه لهذه الدراسه استرد منها (109) استبانات صالحه للتحليل.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلاله معنوية بين استخدام الاساليب التدريبيه الحديثه وكفاءة البرنامج التدريبي وقدمت بعض التوصيات منها:

- زيادة المخصصات الماليه المرصوده للعمليه التدريبيه بحيث يتم تذليل كافة الصعوبات والمعوقات التي تحد من تطبيق الاساليب التدريبيه الحديثه.
- العمل على اختيار الاساليب التدريبيه الحديثه التي تتلائم مع طبيعة التدريب تشجيع الفتاه الاردنيه على الالتحاق بهذا النوع من البرامج الدراسيه من خلال قيام الكليه بعمل حملات دعائيه للكليه وعمل حوافز تشجيعيه عن طريق عمل تخفيضات وحسومات بالرسوم الدراسيه.
- تشجيع الطلبه على الالتحاق ببرنامج الاداره السياحيه من خلال عمل نشرات ومحاضرات تبين مزايا هذا النوع من الدراسه وعمل حسومات لمن يلتحق بهذا البرنامج.
- اعادة النظر في طريقة اختيار الاساليب التدريبيه الحديثه المطبقه في كلية الاردن الجامعيه للتعليم الفندقي والسياحي بحيث يتم استخدام كافة الاساليب الحديثه كون عملية التدريب عمليه متكامله.
- العمل على استقطاب المدربين الاكفاء وذوي الخبره والقدره على تطبيق كافة الاساليب التدريبيه الحديثه السياحي.

الكلمات المفتاحيه:البرامج التدريبيه-الاساليب التدريبه-التدريب-التدريب السياحي-

• طالب دراسات عليا(دكتوراه) كلية الاقتصاد قسم ادارة الاعمال –جامعة تشرين –اللاذقيه-سوريا

The Impact of Using Modern Training Methods on Training Program Efficiency

(A Field Study on Jordan Applied University College of Hospitality & Tourism Education

Hayel Falah Al-Serhan (Ph.D. Student, Business Admin., Faculty of Economics, Teshreen Univ.)

ABSTRACT

The future of tourism development and its progress in Jordan mainly depends on the efficiency and effectiveness of tourism and hotel education. Education and learning are considered the human efficiencies supported with professional knowledge and skills that fulfill current and future tourism market requirements. This is met with a clear strategy to develop human resources in tourism and hotel fields. Where interested youth are qualified and trained, which leads to developing this significant economic sector which is expected to lead the Jordanian economy and to have a significant role in the future.

This study aimed to discuss the impact of using the modern training methods on the efficiency of training programs at the Jordan Applied University College of Hospitality and Tourism Education (JAUCHTE). This is, to investigate the significance of the modern training methods in the training process, know the extent of applying these methods by (JAUCHTE), point out the contribution of these methods in the success and efficiency of the training program, the criteria adopted by (JAUCHTE) to select the modern training methods, the obstacles hindering the application of these methods by (JAUCHTE).

The society of the study consisted of the seventh group of bachelors degree graduates and the thirteenth group of diploma graduates consisting of 126 male and female students. A questionnaire was developed for this purpose and distributed, where 109 valid questionnaires were received.

The study concluded to that there is a relationship of statistical indication between the modern training methods and the efficiency of the training program. This study submitted a set of recommendations:

- Increase the training funds in order to overcome the difficulties and hindrances that limit the application of modern training methods.

- Select modern training methods that suit the type of training that encourages the Jordan girl to join this type of educational programs through promotional campaigns and adopt incentives of fees discounts.

- Encourage students to join tourism management program through publications and seminars to point out the privileges of this subject and provide fees discounts.

- Reconsider the method of selecting the modern training methods at (JAUCHTE) and consider using all of the modern methods, since training is an integrated process.

- Attract efficient instructors with experience and capacity to apply all of the modern training methods in tourism.

Key words: training programs, training methods, training, tourism training

Hayel Falah Al-Serhan (Ph.D. Student, Business Admin., Faculty of Economics, Teshreen Univircity. Lattikia-Syria)

المقدمة

يعد التعليم السياحي نقطة البداية للعمل الناضج في مجال صناعة السياحة، ولذلك تحاول الجامعات والمعاهد السياحية تطوير برامجها بهدف جذب أعداد من الطلبة، كما وتعد السياحة الأردنية من أبرز روافد الاقتصاد الوطني، وهنا يبرز دور التعليم السياحي في إعداد وخلق القوى البشرية المدربة، والمؤهلة والقادرة على المنافسة في الأسواق السياحية الإقليمية، والعالمية.

وهنا لا بد أن تكون البرامج الأكاديمية المطروحة في المعاهد والجامعات متلازمة مع برامج تدريبية تطبيقية تحت ظروف حقيقية خاصة إذا ما علمنا أن التدريب السياحي هو المفتاح للوصول لمهنة ناجحة في صناعة السياحة وذلك من خلال الارتقاء بمستوى التعليم والتدريب السياحي، ورفع كفاءة التدريب وتطوير البرامج والأساليب التدريبية التي تدعم سوق العمل السياحي وترفده بالقوى البشرية الكافية والمؤهلة تأهيلاً عالياً، وذلك لتحسين الإنتاجية في هذا القطاع.

إن غياب البرامج التدريبية المناسبة لاحتياجات سوق العمل، وعدم اختيار الأساليب التدريبية الصحيحة يؤدي إلى حدوث فجوة ينتج عنها تدني مستوى الخدمة السياحية، وبالتالي عدم القدرة على منافسة الأسواق الأخرى، ويصبح التدريب السياحي أكثر جدوى وفعالية عندما يكون مبنياً على أساس التتابع والاستمرارية، التي تعتمد على إعداد البرامج التدريبية التطبيقية التي تلازم التعليم الأكاديمي السياحي.

أهمية البحث وأهدافه:

يستمد البحث أهميته من عدة اعتبارات يمكن تلخيصها بما يلي:

1. إن تنوع وتطوير الأساليب التدريبية في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي يساعد في تحسين مستوى أداء المتدرب وبالتالي المساهمة في تحسين أداء المؤسسات السياحية الأردنية.
2. إن تطوير وتنوع الأساليب التدريبية في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي تساعد المتدربين على تطوير مهاراتهم ومعارفهم واتجاهاتهم. وبالتالي المساهمة في مواكبة الشركات السياحية للتطورات والمتغيرات التي يشهدها عصرنا الحاضر.
3. تعتبر من الدراسات القليلة التي تجري على مؤسسات التعليم السياحي وسوف تحاول هذه الدراسة التعرف على مدى اتباع تلك المؤسسات للطرق العلمية في تحديد الأساليب التدريبية.

وتتمثل أهداف البحث في محاولة تحديد الأساليب التدريبية وبيان أثرها في فعالية البرامج التدريبية في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي. ويمكن التوصل إلى ذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مدى تطبيق الأساليب التدريبية الحديثة في السياحه في كلية الأردن الجامعية للتدريب الفندقي والسياحي.
2. التعرف على المعايير التي يتم من خلال اختيار أساليب التدريب في برامج التدريب السياحي في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندق والسياحي.
3. التعرف على مدى مساهمة الأساليب التدريبية الحديثة في نجاح برامج التدريب السياحي في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي.
4. التعرف على المعوقات التي تحد من استخدام الأساليب التدريبية الحديثة في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي.

مشكلة البحث:

إن المستقبل الذي ينتظر التنمية السياحية وتطورها في الأردن مرهون بشكل رئيسي بمدى كفاءة وفعالية التعليم والتدريب السياحي والفندقي الذي يعد الكوادر البشرية المزودة بالمعرفة والمهارة المهنية التي تلبي طلبات السوق السياحي الحالية والمستقبلية.

وتعد كلية الأردن الجامعية التطبيقية للتعليم الفندقي والسياحي من أهم المراكز التدريبية في الأردن من خلال ما تقدمه من برامج تدريبية في مجال السياحة بالإضافة إلى التعليم الأكاديمي في هذا المجال.

ومع أهمية الدور التدريبي الذي تقوم به الكلية من جهود تدريبية لها أثر فعال في المخرجات التدريبية سواء في مجال إعداد الخطط التدريبية أو تصميم البرامج التدريبية المناسبة للاحتياجات السياحية تبقى قضية الاعتماد على الأساليب التقليدية النظرية في التدريب أمر يحتاج إلى دراسة وبحث. وعليه فإن مشكلة البحث ستتركز بشكل أساسي على دراسة: "**أثر الأساليب التدريبية الحديثة على كفاءة برامج التدريب السياحي في كلية الأردن الجامعية التطبيقية للتعليم الفندقي والسياحي**".

وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

1. هل تؤثر الأساليب التدريبية في كفاءة البرامج التدريبية في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي؟
2. ما هو تقييم المتدربين لفاعلية البرنامج التدريبي في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي؟
3. ما هو تقييم المتدربين لأساليب التدريب التي تتبعها كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي؟
4. ما هي أهمية الأساليب التدريبية الحديثة من وجهة نظر المتدربين في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي؟
5. ماهي المعوقات التي تحد من تطبيق الأساليب ألتدريبية ألحديثة في كليه الأردن ألجامعيه للتدريب الفندقي والسياحي؟

فرضيات البحث:

من منطلق مشكلة الدراسة فإن هذه الدراسة جاءت لإثبات الفرضيات التالية:

الفرضيه الاولى : لا توجد علاقه ذات دلاله احصائيه بين اهمية الاساليب التدريبيه الحديثه وكفاءة البرنامج التدريبي في كلية الاردن الجامعيه للتدريب الفندقي والسياحي

الفرضية الثانيه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الأساليب التدريبية الحديثة وكفاءة البرنامج التدريبي في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي.

الفرضية الثالثه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير تحديد الأساليب التدريبية الحديثة وكفاءة البرنامج التدريبي في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي.

الفرضية الرابعه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أساليب التدريب الحديثة وكفاءة البرنامج التدريبي في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندق والسياحي.

الفرضية الخامسه: لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات استخدام الأساليب التدريبية الحديثة وكفاءة البرنامج التدريبي في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي.

منهجية البحث:

من أجل تحقيق أهداف البحث فقد تم تقسيمه إلى قسمين أساسيين هما:

1- القسم النظري:

وفيه تم الاعتماد على الأسلوب الوصفي والتحليلي لأهم الكتب والمراجع العربية والأجنبية والمقالات والمنشورات الرسمية المتعلقة بموضوع البحث.

2- القسم الميداني:

وفيه تم الاعتماد على أسلوب المسح الإحصائي الميداني للطلبة الدارسين في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي محل الدراسة وذلك باستخدام استبانة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث.

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من طلاب كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي اما عينة الدراسه فهي خريجوا الفوج الحادي عشر من الكليه لسنة 2011

أسلوب جمع البيانات:

أ- قام الباحث بتصميم استبانه خاصة لجمع البيانات بعد الاسترشاد بالدراسات السالفة في هذا المجال ومن الإطار النظري لهذه الدراسة. وتتألف الاستبانة مما يلي:

الجزء الأول: ويحتوي على معلومات عامة تتعلق بالخصائص الديمغرافية بمجموعتين من أفراد عينة الدراسة مثل: الجنس، العمر، السنة الدراسة، والتخصص.

الجزء الثاني: ويحتوي على فقرات تتعلق بموضوع الدراسة تكشف مدى تأثير الأساليب التدريبية الحديثة على كفاءة البرنامج التدريبي.

ب- الاستبانة: حيث قام الباحث بتوزيع استمارات .... على الطلاب المبحوثين عن طريق المقابلة، وقام بشرح الطريقة التي تتم تعبئة الاستمارة بها، وشرح الفقرات الخاصة بها.

ج- المقابلة: حيث قام الباحث بمقابلة بعض أعضاء الهيئة التدريبية والمدربين في كلية الأردن الجامعية للتعليم الفندق والسياحي.

معالجة البيانات:

تم تحليل البيانات المجمعة من الاستبانات إحصائياً بعد تفريغها على نماذج خاصة تحتوي على الإجابات ضمن رموز واضحة يتم إدخالها على الحاسوب متضمناً استخدام أسلوب الإحصاء الوصفي لعرض النتائج وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية والنسب المئوية وغيرها للإجابة على تساؤلات الدراسة.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة صالح العطوي 2007م[1].

وقد قام الباحث بتناول أساليب التدريب وأثرها على فاعلية البرنامج التدريبي في المؤسسة العامة للتعليم والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية.

وكان من نتائج الدراسة أن الأساليب التدريبية المتبعة كافية لتلبية احتياجات التدريب مع ضرورة تحسين بيئة التدريب بتوفير قاعات تدريب خاصة مزودة بكافة وسائل التدريب.

الدراسة الثانية: دراسة منيرة الشرمان 2007م[2].

وقد جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على فعالية الورش التدريبية في تطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة وتكونت عينة الدراسة من (66) عضو هيئة تدريس من مختلف كليات الجامعة.

وقد كان من نتائج هذه الدراسة أن تخطيط الورش التدريبية التي تعقدها الجامعة كان ضعيفاً وأن فعالية الورش التدريبية تختلف باختلاف التخصص بالنسبة للمشارك.

الدراسة الثالثة: دراسة نور الدين هرمز 2006م[3].

وقد قام الباحث بدراسة أهمية التخطيط السياحي باعتباره ضرورة من ضرورات التنمية المستدامة من أجل المنافسة في الأسواق السياحية الدولية واعتبار أن التنمية السياحية ليست مقتصره على وزارة السياحة فقط.

وقد كان من نتائج هذه الدراسة ضرورة استخدام السياحة كمحرك يحقق التنمية الاقتصادية والاهتمام بالتخطيط السياحي لتحقيق التكامل في التنمية بين كافة القطاعات.

الدراسة الرابعة:

دراسة عبد الله الشهري 2002م[4].

وقد قام الباحث بتناول تقييم دور الأساليب التدريبية المستخدمة في البرامج التدريبية في معهد الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية وذلك بهدف التعرف على مدى مساهمتها في تحقيق الأهداف المخططة للنشاط التدريبي.

وكان من نتائج هذه الدراسة أن هناك ضعف في ثقافة المتدربين لبعض أساليب التدريب بحيث يعتبرونها غير مجدية وعديمة الفائدة وأن بعض المتغيرات الشخصية للمتدربين هي أهم محددات أسلوب التدريب).

الدراسة الخامسة: (دراسة Teresa Brannick, etd, 2002)[5] بعنوان: "Service Management Practice – Performance Model: a focus on Training Practice".

جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر ممارسات التدريب على مستوى تقديم الخدمة وقد قام الباحثون بدراسة (143) شركة خدمية في ايرلندا وتوصلت الدراسة إلى أن تقديم برامج تدريب مكثفة ومخططة بشكل سليم يساهم بشكل كبير في تحسين قدرة العاملين على تقديم خدمات ذات مستوى مهارة عالي وبالتالي تحقيق رضا الزبائن.

اختلاف الدراسة عن الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة أهمية استخدام الأساليب التدريبية في البرامج والأنشطة التدريبية.

في حين أن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة لأنها درست واقعاً جديداً وبيئة جديدة وحللت العملية التدريبية في إحدى مؤسسات التعليم الفندق والسياحي ومدى اتباع هذه المؤسسة للأساليب التدريبية الحديثة وأثر هذه الأساليب في نجاح وفعالية البرنامج التدريبي.

النتائج والمناقشة:

أولاً: مفهوم التدرب.

يعرف التدريب بأنه الجهود المنظمة والمخصصة لتطوير معارف وخبرات واتجاهات المتدربين، وذلك بجعلهم أكثر فاعلية في أداء مهامهم[6].

كما يعرف التدريب بأنه نشاط مخطط يهدف لتنمية وتطوير قدرات (معارف ومهارات) وأفكار وقيم واتجاهات وسلوكيات الأفراد العاملين لتمكينهم من تحقيق ذواتهم من خلال تحقيق مزيج أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة[7].

كما عرف التدريب بأنه عملية تزويد الأفراد والجماعات بالمعلومات والخبرات والمهارات وطرق الأداء والسلوك بحيث يكون هؤلاء الأفراد أو الجماعات قادرين على القيام بوظائفهم بفعالية وكفاءة[8].

ومن خلال المفاهيم السابقة للتدريب ينضج أن التدريب هو عبارة عن عملية مخططة ومنظمة ومستمرة تهدف إلى تنمية مهارات وقدرات الفرد وزيادة معلوماته وتحسين سلوكه واتجاهاته بحيث يتمكن من القيام بوظيفته بفعالية وكفاءة.

ثانياً: التدريب السياحي.

يعرف التدريب السياحي بأنه تلك الإستراتيجية الناجحة من أجل البقاء في ظل عالم متغير من خلال تقديم أساليب تدريبية لمواجهة صعوبة التكيف والاستجابة بشكل مناسب للتغيرات السريعة وسد الفجوة لدى العاملين في قطاع السياحة في طريقة التعامل مع السائح[9].

كما أن التدريب السياحي يعرّف بأنه تطوير قدرات العاملين ليساهموا في بعث الحياة في البرامج السياحية وتحقيق إشباع رغبات السياح وإدخال المتعة إلى نفوسهم من خلال المهارة في عرض المعلومة والخبرة والمعرفة[01].

من خلال التعريفين السابقين يتبين لنا أن التدريب السياحي هو تزويد العاملين بالخبرة والمهارة والمعرفة لكي يتمكنوا من إشباع وتحقيق رغبات السائح وتزويدهم بالمعرفة التي تمكنهم من مسايرة المتغيرات السريعة التي تحدث في عالم السياحة.

ثالثاً: مفهوم الأساليب التدريبية.

يعرف الأسلوب التدريبي بأنه طريقة تستخدم في ظرف ملائم لإيجاد موقف تدريبي يتم فيه إكساب أو تنمية أو تبادل معلومات أو مهارات أو اتجاهات بين المدرب والمتدربين وصولاً إلى تحقيق أهداف البرنامج التدريبي[11].

كما ويعرف بأنه كل ما يساعد على انتقال المعرفة والمعلومات والمهارات المختلفة من المدرب إلى المتدرب وتعزز من قدرة المتدرب على إكساب تلك المعرفة والمهارات[21].

من خلال التعريفين السابقين يمكن القول بأن الأسلوب التدريبي هو الطريقة التي يمكن من خلالها تبسيط المادة التدريبية وعرضها على المتدربين بحيث تمكنهم من اكتساب المعارف والمهارات التي تحتوي عليها تلك المادة.

رابعاً: تصنيف الأساليب التدريبية.

تشمل العملية التدريبية على مجموعة من الأساليب التدريبية يمكن تصنيفها في مجموعات؛

مع الإشارة إلى أن الأسلوب الواحد يمكن تصنيفه في أكثر من مجموعة وفيما يلي هذا التصنيف[31]:

1- مجموعة الأساليب الفردية:

وفيها تتم عملية التدريب بشكل إفرادي إلى رجل لرجل فالأول هو المدرب والثاني هو المتدرب.

2- مجموعة الأساليب الجماعية:

وفيها تتم عملية التدريب بشكل جماعي أي مدرب واحد ومجموعة متدربين.

3- مجموعة الأساليب التدريسية:

وهي التي تتم في قاعات تدريسية ويغلب عليها الطابع النظري.

4- مجموعة الأساليب التطبيقية:

وهي التي تهتم بالجانب العملي في عملية التدريب.

5- مجموعة الأساليب الخبرية:

وهي التي تعتمد على استخدام نماذج ومواقف مماثلة للواقع في عملية التدريب.

6- مجموعة أساليب تطوير وتحسين الأداء.

وهي التي تركز على رفع مستوى المهارة والمعرفة لدى المتدرب.

7- مجموعة الأساليب السلوكية.

وهي التي تهدف إلى إكساب أنماط سلوكية جديدة، أو تعديل السلوكات الحالية.

وبشكل أكثر إيضاحاً يمكن دمج الأساليب التدريبية في ثلاثة فئات واسعة تشمل طرق التصنيف السابقة وهذه الفئات هي[41]:

- أساليب العرض: وهنا يلعب المتدرب دور المتلقي الأساسي للمعلومات، وتشمل (المحاضرة، التعلم عن بعد، التقنيات السمعية والبصرية).

- أساليب المشاركة: وتشمل الأساليب التي تتطلب مشاركة فعالة من قبل المتدرب وتشمل (التدريب على العمل، التمثيل، لعب الأدوار، دراسة الحالة، أشرطة الفيديو، والتدريب المعتمد على الانترنت).

- أساليب المجموعات: وهي تلك الأساليب التي تقوم على تبادل الأفكار والخبرات والتجارب وبالتالي تساعد على تطوير العلاقات الشخصية مما يساهم في معرفة نقاط ضعف وقوة المتدربين وتشمل المحاضرة، تدريب الفرق، تعلم الفعل.

خامساً: دور الأساليب التدريبية في العملية التدريبية:

تعد الأساليب التدريبية ركناً هاماً في العملية التدريبية، عن طريقها يتم إيصال المهارات والمعارف الجديدة للمتدربين، وذلك بهدف تحقيق الغاية من التدريب، واختلاف درجة ممارسة وتطبيق الأساليب التدريبية لا يقلل من أهميتها في تحقيق الأهداف التدريبية.

ولذلك فإن الأساليب التدريبية تحقق للبرامج التدريبية تسجيلات عديدة تساعد في تحقيق الأهداف التدريبية المرجوة ومن أبرزها[51]:

1. جلب انتباه المشاركين وزيادة اهتمامهم بموضوع التدريب.
2. تسهل إدراك المعاني من خلال تجسيد الأفكار بوسائل ومساعدات تدريب محسوسة، مما يساعد على تكوين صورة مرئية في الأذهان.
3. تجعل التدريب أكثر أثراً وأقل نسياناً.
4. تساعد في مواجهة الفروقات الفردية بين المتدربين.
5. تعمل على تيسير التدريب على موضوعات معينة قد يصعب بدونها تدريبها بكفاءة وفعالية.

لدراسة الميدانية:

عودة للفهرسة

ثبات الأداة:

ولاختبار أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد عليها في اختبار الفرضيات ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم استخدام مقياس الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لقياس مصداقية إجابات عينة الدراسة على أسئلة الإستبانة، وكانت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (2):

جدول رقم (2)

اختبار ثبات أداة الدراسة

البند	الفرضية	قيمة معامل ألفا
أهمية الأساليب التدريبية	1	0.754
الأساليب الحديثة المطبقة	2	0.716
معايير تحديد الأساليب التدريبية	3	0.733
مساهمة الأساليب التدريبية	4	0.810
معوقات استخدام الأساليب التدريبية	5	0.877

**** المصدر: نتائج التحليل الإحصائي**

يظهر الجدول رقم (2) اختبار ثبات أداة الدراسة والتي تراوحت بين (0.716- 0.877) وهي معامل ثبات مقبولة إحصائياً، مما يؤكد إمكانية الاعتماد على الإستبانة في اختبار الفرضيات.

تحليل البيانات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية للمستجيبين:

العوامل الديموغرافية التي استخدمت هي: الجنس والتخصص والبرنامج الأكاديمي والتي تظهر في الجدول رقم (3) التكرارات والنسب المئوية لكل فئة:

الجدول رقم (3)

وصف العوامل الديموغرافية

معلومات عامة	البيان	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	91	83.5
	أنثى	18	16.5
التخصص	إدارة فندقية	99	90.8
	إدارة سياحية	10	9.2
البرنامج الأكاديمي	بكالوريوس	80	73.4
	دبلوم	29	26.6

**** المصدر: نتائج التحليل الإحصائي**

نلاحظ من الجدول رقم(3) أن نسبة الذكور الملتحقين بكلية الأردن للتعليم الفندقي والسياحي جاءت مرتفعة وبنسبة83.5% بينما جاءت نسبة الإناث متدنية وبواقع16.5% مما يشير إلى أن رغبة الفتاة الاردنية للالتحاق بمثل هذه البرامج الدراسية قليلة جدا وقد يكون ذلك ناتجا إلى القيود ألاجتماعيه التي ما تزال ترفض العمل في القطاع السياحي بعد التخرج اظافه الى عدم توفر هذه البرامج الاكاديميه في كل الجامعات الاردنيه الامر الذي يضطر الفتاه الى السفر الى العاصمه للالتحاق بالجامعه وجاءت تخصص الاداره الفندقيه بالدرجه الاولى من حيث رغبة الطلبه بدراسته بنسبه بلغت 90.8% وقد يكون ذلك ناتجا لطبيعة العمل بعد التخرج بحيث تكون محصوره داخل الفنادق وامكانية الحصول على فرصة عمل تكون اكبر بينما جاء تخصص الاداره السياحيه في مرتبه متدنيه وبنسبه بلغت 9.2% وذلك كون هذا التخصص يتطلب العمل الميداني بعد التخرج الامر الذي ربما لا يروق للكثيرين ويحتاج الى الغياب والمبيت خارج المنزل كما هو الحال في مهنة الدليل السياحي اظف الى ان امكانية توفر فرصة العمل تكون قليله مقارنه بتخصص الاداره الفندقيه وجاء برنامج البكالوريوس بالدرجه الاولى من حيث رغبة الطلبه بالالتحاق به وبنسبه بلغت 73.4% وذلك لان الذين يلتحقون في برنامج البكالوريوس هم من فئة الشباب الذين انهوا مرحلة الثانويه العامه ثم لان فرصة الحصول على عمل اكبر مقارنه ببرنامج الدبلوم وجاء برنامج الدبلوم بنسبه قليله بلغت 26.6% وذلك كون من يلتحقون بهذا البرنامج عادة ممن يعملون اصلا ويلتحقون بهذا البرنامج لزيادة معرفتهم وتحسين مركزهم الوظيفي في المؤسسات التي يعملون بها او مبعوثين من مؤسساتهم التي يعملون بها.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: مجال أهمية الأساليب التدريبية .

جدول رقم (4)

مجال أهمية الأساليب التدريبية

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	المحاضرة	3.9817	0.92277	3
2	تمثيل الأدوار	4.0092	0.90774	2
3	الممارسات الإدارية	3.844	0.91464	5
4	دراسة الحالة	3.9083	0.70107	4
5	التدريب العملي	4.055	1.01685	1
6	التعليم المبرمج	3.7706	0.90914	6
7	الزيارات الميدانية	3.6881	1.05143	8
8	الحوادث الحرجة	3.633	0.76571	9
9	المحاكاة	3.7523	0.99215	7
10	النموذج السلوكي	3.5688	0.88576	10
	المجموع العام	3.9128	.69002	

**** المصدر: نتائج التحليل الاحصائي**

بلغ الوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة (**3.9128**) والذي يقابل مستوى الموافقة المرتفع كما أنه أكبر من الوسط الحسابي الفرضي لأداة القياس (3) وقد بلغ الانحراف المعياري للإجابات عن ذلك المجال (0.69002) وهذا يدل على تناسق وتقارب الإجابات وموافقتهم على صحة تلك التساؤلات ونلاحظ ان التدريب العملي احتل ألمرتبه الاولى من حيث الاهميه وفقا لإجابات ألعينه مما يدل على اهتمام كلية الأردن الجامعيه للتعليم الفندقي والسياحي لهذا الجانب ونظرا لان هذا النوع من الدراسه يعتمد بالدرجه الاولى على التطبيق العملي وجاءت فقرة تمثيل الادوار بالمرتبه الثانيه من حيث الاهميه وذلك لوضع المتدرب بصورة الواقع الحقيقي في حين جاءت فقرة النموذج السلوكي بالمرتبه الاخيره حسب اجابات العينه ويرى الباحث ان ذلك ربما يكون ناتجا عن عدم فهم وادراك كل من المدربين والمتدربين لهذا النوع من الاساليب الامر الذي يستدعي مراعاة هذا الجانب من قبل مسؤولي التدريب مستقبلا لكي تكون العمليه التدريبيه متناسقه ومتكامله ويتضح من ذلك وجود علاقه جوهريه بين اهمية الاساليب التدريبيه وكفاءة البرنامج التدريبي. أما اختبار **T- test**فكانت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (5):

جدول رقم (5)

One-Sample Test

Upper	Lower	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	Df	t	المجال
Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference						
1.0439	.7818	.91284	.000	108	13.812	أهمية الأساليب التدريبية

** المصدر: نتائج التحليل الاحصائي

تم استخدام اختبار (T)، حيث كانت نتيجة التحليل الإحصائي أن قيمة (مستو الدلالة) وقيمة 13.812T = وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة a £ 0.05 مما يعني قبول الفرضية. α=0.00

الفرضية الثانية: الأساليب التدريبية الحديثة المطبقة في كلية الأردن الجامعة للتعليم الفندقي والسياسي

جدول رقم (6)

الإحصاء الوصفي الأساليب التدريبية الحديثة المطبقة

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	المحاضرة	4.082569	0.829195	2
2	تمثيل الأدوار	3.990826	0.93784	3
3	الممارسات الإدارية	3.889908	1.065793	5
4	دراسة الحالة	3.825688	0.941276	9
5	التدريب العملي	4.275229	0.837452	1
6	التعليم المبرمج	3.963303	0.768917	4
7	الزيارات الميدانية	3.862385	1.040547	6
8	الحوادث الحرجة	3.844037	1.028972	8
9	المحاكاة	3.853211	1.05256	7
10	النموذج السلوكي	3.752294	1.106847	10
	المجموع العام	4.0367	.66565	

**** المصدر : نتائج التحليل الاحصائي**

بلغ الوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة (٤,٠٣٦٧) والذي يقابل مستوى موافقة مرتفع كما أنه أكبر من الوسط الحسابي الفرضي لأداة القياس (3) وقد بلغ الانحراف المعياري للإجابات عن ذلك المجال (0.66565) وهذا يدل على تناسق وتقارب الإجابات وموافقتهم على صحة تلك التساؤلات، ونلاحظ ان التدريب العملي جاء بالمرتبة الاولى بين الاساليب التدريبيه المطبقة في كلية الاردن الجامعيه للتعليم الفندقي والسياحي مما يعني اهتمام الكليه بالجانب العملي للتدريب ونظرا لارتباط الجانب النظري بالعملي في هذا النوع من الدراسة وجاء اسلوب المحاضره بالمرتبة الثانيه من حيث التطبيق الامر الذي يؤكد وجود جانب نظري كبير لهذا النوع من الدراسه بينما جاء اسلوب تمثيل الادوار في المرتبة الثالثه من حيث التطبيق نظرا لما لهذا الاسلوب من اهميه من حيث وضع المتدرب بصورة الواقع الحقيقيه لما درسه وتدرب عليه في حين نرى ان النموذج السلوكي قد جاء بالمرتبة الاخيره من حيث التطبيق الامر الذي يستدعي اخذ هذا الامر بالحسبان من قبل القائمين على التدريب في الكليه مستقبلا وذلك حتى تكون عملية التدريب عمليه متكاملة أما اختبار **T- test** فكانت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (7):

جدول رقم (7)

One-Sample Test

Upper	Lower	Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	المجال
Test Value = 3						
95% Confidence Interval of the Difference						
1.1631	.9103	1.03670	.000	108	16.260	الأساليب التدريبية المطبقة

**** المصدر: نتائج التحليل الاحصائي**

تم استخدام اختبار (T)، حيث كانت نتيجة التحليل الإحصائي أن قيمة α=0.00 (مستو الدلالة) وقيمة16.26 = T وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة a £ 0.05 مما يعني قبول الفرضية.

الفرضية الثالثة: مجال معايير تحديد الأساليب التدريبية:

جدول رقم (8)

الإحصاء الوصفي معايير تحديد الأساليب التدريبية

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	هدف البرنامج التدريبي	3.926606	1.068977	3
2	كفاءة المدربين وقدرتهم	3.53211	0.898237	10
3	تخصص المتدربين	3.577982	1.099609	9
4	البرنامج الأكاديمي للمتدربين	3.926606	0.824469	4
5	مادة البرنامج التدريبي العلمية	4.091743	0.918345	1
6	فترة البرنامج التدريبي الزمنية	3.880734	1.199728	5
7	مكان وبيئة التدريب	3.642202	0.976795	8
8	المهارات المتوقع اكتسابها	3.678899	0.921761	7
9	تكاليف البرنامج التدريبي	4.000	1.105542	2
10	نوع الأجهزة والأدوات المستخدمة في التدريب	3.688073	0.997193	6
	المجموع العام	3.6101	.78575	

**** المصدر: نتائج التحليل الاحصائي**

بلغ الوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة (**3.6101**) والذي يقابل مستوى الموافقة المرتفع كما أنه أكبر من الوسط الحسابي الفرضي لأداة القياس (3) وقد بلغ الانحراف المعياري للإجابات عن ذلك المجال (0.78575) وهذا يدل على تناسق وتقارب الإجابات وموافقتهم على صحة تلك التساؤلات،ونلاحظ بان مادة البرنامج التدريبي قد جاءت بالمرتبة الاولى من بين المعايير التي تحدد اسلوب التدريب في الكليه بينما جاء معيار تكلفة البرنامج التدريبي بالمرتبة الثانيه من بين المعايير وفقا لإجابات ألعينه وهذا الأمر يتطلب إعادة النظر فيه من قبل هيئة التدريب في الكليه بحيث لا تهتم بالتكلفة اذا كان البرنامج سيحقق نتائج ايجابيه للطلبه في حين جاءت كفاءة المدربين وقدرتهم بالمرتبة الاخيره من بين المعايير التي تحدد اسلوب التدريب في الكليه وهنا على الكليه ان تسعى لاستقطاب أكفأ المدربين وأقدرهم. أما اختبار **T- test** فكانت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (9):

جدول رقم (9)

One-Sample Test

المجال	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
معايير تحديد الأساليب التدريبية	8.106	108	.000	.61009	.4609	.7593

**** المصدر: نتائج التحليل الاحصائي**

تم استخدام اختبار (T)، حيث كانت نتيجة التحليل الإحصائي أن قيمة α=0.00 (مستوى الدلالة) وقيمة T = 8.106 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 £ a مما يعني قبول الفرضية.

الفرضية الرابعة: مجال مساهمة الأساليب التدريبية في كفاءة البرنامج التدريبي:

جدول رقم (10)

الإحصاء الوصفي مساهمة الأساليب التدريبية في كفاءة البرنامج التدريبي

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تسهم في تنمية مهارة الابتكار للمتدربين	4.06422	0.761033	4
2	تسهم في تفاعل المتدربين مع المدرب	4.119266	0.648713	3
3	تسهم في فهم وإدراك المتدربين للمادة العلمية	4.155963	0.580139	2
4	تسهم في وصول المعلومة بشكل سريع	4.238532	0.57573	1
5	تسهم في توفير جهد المتدربين	3.908257	0.764263	8
6	تسهم في تنمية العمل بالتعاون بين المتدربين	3.990826	0.876603	7
7	تسهم في انتقال دور المدرب من ملقن إلى مشارك	4.036697	0.719138	5
8	تسهم في تعزيز ثقة المتدرب بنفسه.	4.009174	0.822095	6
9	يسهم في تنمية العمل الجماعي بين المتدربين	3.706422	0.874566	10
10	تسهم في توفير جهد المدربين	3.880734	0.824675	9
	المجموع العام	3.8945	.65994	

**** المصدر: نتائج التحليل الاحصائي**

بلغ الوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة (**3.8945**) والذي يقابل مستوى الموافقة المرتفع كما أنه أكبر من الوسط الحسابي الفرضي لأداة القياس (3) وقد بلغ الانحراف المعياري للإجابات عن ذلك المجال (0.65994) وهذا يدل على تناسق وتقارب الإجابات وموافقتهم على صحة تلك التساؤلات،ونلاحظ ان الفقره الرابعة والمتعلقة بوصول المعلومه بشكل سريع من حيث مساهمة الاساليب التدريبية في كفاءة البرنامج التدريبي قد جاءت في المرتبة الاولى حسب اجابات افراد العينه مما يعني ان الاسلوب التدريبي يلعب دروا رئيسيا في ترسيخ ووصول المعلومه للمتدرب وجاءت الفقره الثالثة والمتعلقة بزياده فهم وادراك المتدربين للماده التدريبيه في المرتبة الثانيه مما يدل على مساهمة الاسلوب التدريبي في فهم المتدرب وادراكه لما تلقاه في الجانب النظري من خالا تطبيقه في البرنامج التدريبي بينما نلاحظ ان الفقره التاسعه والمتعلقة في تنمية العمل الجماعي بين المتدربين قد جاءت في المرتبه الاخيره من حيث اسهام الاساليب التدريبيه في كفاءة البرنامج التدريبي وقد يكون ذلك ناتجا عن محاولة كل متدرب اتقان العمل بنفسه وبشكل فردي من اجل الحصول على علامه افضل مما يستدعي اعادة النظر في طريقة التدريب والتركيز على التدريب بنظام المجموعات

أما اختبار **T- test** فكانت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (11):

جدول رقم (11)

One-Sample Test

المجال	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
مساهمة الأساليب التدريبية	14.151	108	.000	.89450	.7692	1.0198

**** المصدر: نتائج التحليل الاحصائي**

تم استخدام اختبار (T)، حيث كانت نتيجة التحليل الإحصائي أن قيمة α=0.00 (مستوى الدلالة) وقيمة 14.151 = Tوهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 £ a مما يعني قبول الفرضية.

الفرضية الخامسة: مجال معوقات استخدام الأساليب التدريبية:

جدول رقم (12)

الإحصاء الوصفي مجال معوقات استخدام الأساليب التدريبية

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	التكاليف المالية العالية لتلك الأساليب	4.412844	0.696699	1
2	عدم توفر الأجهزة والمعدات لتنفيذ تلك الأساليب	3.990826	0.751485	5
3	عدم كفاءة مصممي البرامج التدريبية	3.880734	0.978706	9
4	ضعف المدربين	3.880734	0.940102	8
5	ضعف مستوى المتدربين	3.642202	1.101539	10
6	عدم كفاية المدة الزمنية للتدريب	3.990826	0.947662	4
7	الثقافة السياحية السائدة	3.917431	0.991897	7
8	عدم قناعة الإدارة العليا بأساليب التدريب الحديثة	3.917431	0.982518	6
9	عدم ملائمة أساليب التدريب الحديثة لطبيعة التدريب السياحي	4.082569	0.625514	3
10	سياسة التدريب المتبعة (التدريب في مكان واحد)	4.100917	0.769138	2
	المجموع العام	3.8165	.83793	

**** المصدر: نتائج التحليل الاحصائي**

بلغ الوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة (**3.8165**) والذي يقابل مستوى الموافقة المرتفع كما أنه أكبر من الوسط الحسابي الفرضي لأداة القياس (3) وقد بلغ الانحراف المعياري للإجابات عن ذلك المجال (0.83793) وهذا يدل على تناسق وتقارب الإجابات وموافقتهم على صحة تلك التساؤلات،ونلاحظ بان الفقرة الاولى والمتعلقة بالتكاليف الماليه العاليه للاساليب التدريبية قد احتلت المرتبة الاولى من بين معوقات استخدام الاساليب التدريبية في كلية الاردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي ويرى الباحث ان السبب قد يكون ناتجا عن كثرة متطلبات العمليه التدريبيه من مساعدات تدريبية واجهزة ومعدات وغيرها وهي مكلفه ماديا مما يستدعي زيادة المخصصات الماليه المرصوده للعملية التدريبية بحيث تتمكن من تطبيق كافة انواع الاساليب التدريبة الحديثة المتاحه وجاءت الفقره العاشرة والمتعلقه بسياسة التدريب المتبعة (التدريب في مكان واحد) بالمرتبة الثانيه من حيث المعوقات مما يعني اعادة النظر في سياسة الكليه المتبعة في التدريب والتنويع في السياسات التدريبية

وجاءت الفقره التاسعة والنتعلقه بعدم ملائمة اساليب التدريب الحديثه لطبيعة التدريب السياحي في المرتبة الثالث من حيث معوقات استخدام الاساليب التدريبيه الامر الذي يوجب على ادارة الكليه اختيار اساليب تدريبية تتناسب وطبيعة التدريب السياحي الذي يحتاجه الطلبة اما اختبار **T- test** فكانت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (13):

جدول رقم (13)

One-Sample Test

المجال	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
	Test Value = 3					
					Lower	Upper
المعوقات	10.173	108	.000	.81651	.6574	.9756

**** المصدر: نتائج التحليل الاحصائي**

تم استخدام اختبار (T)، حيث كانت نتيجة التحليل الإحصائي أن قيمة (مستو الدلالة) α=0.00 وقيمة T = 10.173 وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 £ a مما يعني قبول الفرضية.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

من خلال تحليل الدراسة تم التوصل إلى النتائج ألتاليه:

1. ان فئة الشباب الذكور هم الاكثر التحاقا بكلية الاردن الجامعية للتعليم الفندقي والسياحي مقارنه بعدد الاناث الذي جاء قليلا جدا وبنسبه متدنيه

2. ان تخصص الاداره الفندقيه هو الاكثر رغبه لدى الطلبه من كلا الجنسين في حين جاء تخصص الاداره السياحيه بنسبه متدنيه من حيث رغبة الطلبه للالتحاق به ودراسته

3. ان برنامج البكالوريوس هو الاكثر التحاقا من قبل الطلبه مقارنه ببرنامج الدبلوم الذي يظم عددا قليلا من الطلبه

4. ان عينة الدراسه موافقون على اهمية الاساليب التدريبيه في كلية الاردن الجامعيه للتعليم الفندقي والسياحي واحتل التدريب العملي الدرجه الاولى من حيث الاهميه حسب رايهم في حين جاءت الاساليب الاخرى متفاوتة درجة الاهميه

5. بينت الدراسه ان افراد العينه موافقون على تطبيق الاساليب التدريبيه الحديثه في كلية الاردن الجامعيه للتعليم الفندقي والسياحي كما بينت انهم موافقون بدرجه عاليه على اربعه من هذه الاساليب وهي بالترتيب التدريب العملي والمحاضره وتمثيل الادوار والتعليم المبرمج في حين بينت الدراسه انهم موافقون بدرجه متدنيه على بقية الاساليب وجاء اسلوب النموذج السلوكي والحوادث الحرجه بالمرتبه في المرتبه الاخيره من حيث التطبيق حسب رايهم.

6. بينت الدراسه ان افراد العينه موافقون بدرجه عاليه على معيارين من معايير تحديد البرنامج التدريبي وهما مادة البرنامج التدريب العلميه وتكاليف البرنامج التدريبي بينما بينت الدراسه ان بقية المعايير جاءت بدرجات متوسطه في حين جاء معيار كفاءة المدربين وقدراتهم في المرتبة الاخيره من بين المعايير

7. بينت الدراسه ان افراد العينه موفقون بدرجه عاليه على مساهمة الاساليب التدريبيه الحديثه في كفاءة البرنامج التدريبي في كلية الاردن الجامعيه للتعليم الفندق والسياحي وبينت ايظا ان افراد العينه موافقون بدرجه عاليه على اربعه اسهامات لهذه الاساليب في كفاءة البرنامج التدريبي في كلية الاردن وهي انها تسهم في وصول المعلومه بشكل سريع وتسهم في فهم وادراك الماده العلميه وتسهم في التفاعل بين المرب والمتدربين وتزيد من تنمية مهارة الابتكار للمتدربين في حين جاءت موافقتهم على بقية الاسهامات بدرجه اقل وجاء اسهام هذه الاساليب في تنمية العمل الجماعي بين المتدربين وتوفير جهد المدربين في المرتبه الاخيره من حيث الموافقه بين افراد العينه

8. بينت الدراسه ان افراد العينه موافقون على وجود معوقات تحد من استخدام الاساليب التدريبيه الحديثه في كلية الاردن الجامعيه للتعليم الفندقي والسياحي كما بينت ان افراد العينه موافقون بدرجه عاليه على ثلاثه من هذه المعوقات وهي التكاليف الماليه العاليه وسياسة التدريب المتبعه(التدريب في مكان واحد) وعدم ملائمة اساليب التدريب الحديثه لطبيعة التدريب السياحي بينما جاءت موافقتهم على بقية المعوقات بدرجه اقل.

التوصيات:

بناءا على نتائج الدراسه الميدانيه تم التوصل الى التوصيات الآتيه:

1. تشجيع الفتاه الاردنيه على الالتحاق بهذا النوع من البرامج الدراسيه من خلال قيام الكليه بعمل حملات دعائيه للكليه وعمل حوافز تشجيعيه عن طريق عمل تخفيضات وحسومات بالرسوم الدراسيه.

2. تشجيع الطلبه على الالتحاق ببرنامج الاداره السياحيه من خلال عمل نشرات ومحاضرات تبين مزايا هذا النوع من الدراسه وعمل حسومات لمن يلتحق بهذا البرنامج.

3. اعادة النظر في طريقة اختيار الاساليب التدريبيه الحديثه المطبقه في كلية الاردن الجامعيه للتعليم الفندقي والسياحي بحيث يتم استخدام كافة الاساليب الحديثه كون عملية التدريب عمليه متكامله.

4. العمل على استقطاب المدربين الاكفاء وذوي الخبره والقدره على تطبيق كافة الاساليب التدريبيه الحديثه.

5. زيادة المخصصات الماليه المرصوده للعمليه التدريبيه بحيث يتم تذليل كافة الصعوبات والمعوقات التي تحد من تطبيق الاساليب التدريبيه الحديثه.

6. العمل على اختيار الاساليب التدريبيه الحديثه التي تتلائم مع طبيعة التدريب السياحي.

7. زيادة الاهتمام بتنمية العمل الجماعي بين المتدربين الامر الذي يسهم في توفير جهدهم وجهد المدربين.

المراجع:

(setondnE)

1() العطوي صالح، أثر أساليب التدريب على فاعلية البرامج التدريبية في المؤسسة العامة للتدريب المهني في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة كلية الاقتصاد، الكرك، 2007م.

2() الشرمان، منيرة، فعالية الورش التدريبية في تطوير الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة، المؤتمر الأول حول تنمية وإدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، جامعة اليرموك، الأردن، 2007م.

3() هرمز، نور الدين، التخطيط السياسي، والتنمية السياسية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (28)، العدد (3)، 2006م.

4() الشهري، عبد الله، دور الأساليب التدريبية في تحقيق أهداف التدريب: دراسة ميدانية على مع هد الإدارة العامة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، الرياض، 2002م.

5(5) Teresa Brannick, Sean de Burca, Brian Fynes, **Service Management Practice – Performance Model**: **a focus on Training Practice**, Journal of European Industrial Training, Vol. 26, Issue 8, 2002, pp 394-403.

6() الطعاني، حسن، التدريب: مفهومه، فعاليته، بناء البرامج التدريبية وتطويرها، عمان، الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع، ...، ص13.

7() مصطفى، أحمد سيد، إدارة الموارد البشرية: منظور القرن الحادي والعشرون، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2000م، ص534.

8() عبد الجليل راشد محمد، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي تكاملي، القاهرة، دار النسر الذهبي للطباعة، 2000م، ص61.

9() هويدي، محمود، العلاقة بين التعليم والتدريب والبحث، وصناعة السياحة والضيافة، المجلة العلمية لكلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، المجلد الأول، آذار، 2001م، ص18.

10 () النوايسة، يونس موسى، تنمية السياسة في محافظة الكرك، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤتة، الكرك، 2001م، ص93.

11 () Lynton, P.Rolf & Pareek Vdia, 1990, **Training for Development**, 2nd, ed, P131.

12 () السكارنه، بلال، التدريب الإداري، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009م، ط1، ص168.

13 () عقيلي، وصفي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009م، ط2، ص463.

14 () السليمان، وائل رمضان، أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على مستشفيات وزارة التعليم العالي في سوريا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، 2005م، ص54.

15 () أبو شيخة، نادر، إدارة الموارد البشرية، إطار نظري وحالات عملية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010م، ط1، ص394.



مؤسسة التقنية

للاستشارات و التدريب وأنظمة الجودة

تقدم

برنامج الضبط الإحصائي للعمليات

Statistical Process Control



الهدف من البرنامج :

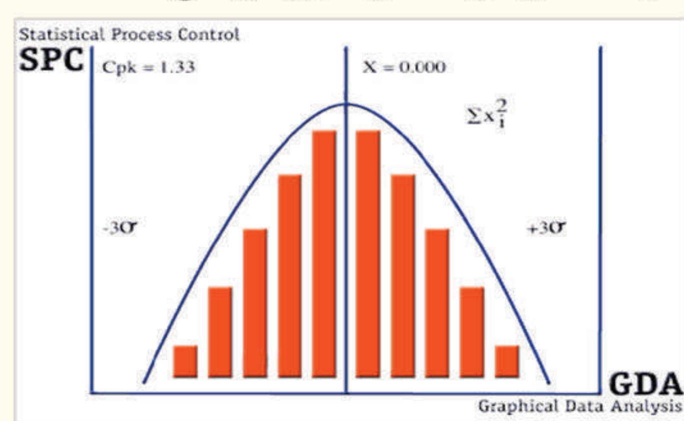
تمكين المشاركين من الإلمام بالتقنيات الإحصائية واستخدامها في المجال الصناعي والخدمي

محاور البرنامج :

الوحدة الأولى: (مبادئ إحصائية) .
الوحدة الثانية: (مفاهيم أساسية عن الجودة).
الوحدة الثالثة: (التقنيات الأساسية للجودة)
الوحدة الرابعة: (خرائط المراقبة).
الوحدة الخامسة: (تحليل مقدرة العمليات).

الشهادة التى يحصل عليها المتدرب

شهادة من مؤسسة التقنية للتطوير و التدريب والاستشارات وأنظمة بحضور البرنامج



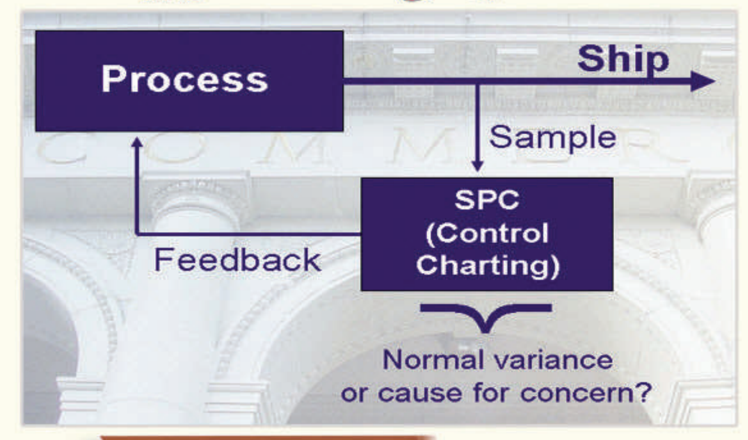
لمن هذا البرنامج التدريبي

1. رؤساء مجالس الإدارات ومديري العموم بالشركات.
2. مديري إدارة الجودة بالشركات.
3. مهندسين ضبط وتوكيد الجودة ومهندسى تحليل العمليات.
4. مديري الإدارات ورؤساء الأقسام والصف الثاني الإداري بالشركة التي لديها نظام جودة.
5. مديري إدارة الموارد البشرية بالشركات والمؤسسات والمصانع.

مدة البرنامج :

مدة البرنامج : 5 أيام

عدد ساعات البرنامج :25 ساعة تدريبية



للاستعلام عن البرامج

مصر- القاهرة
Tel1: 002-01008415359
Tel2: 002-01020346433
info@altaknyia.com
manager@altaknyia.com

السعودية - المنطقة الشرقية
Tel : 00966533552484
ptm.ksa@altaknyia.com

www.altaknyia.com

تصميم



تطوير كليات الهندسة بليبيا في ضوء معايير الاعتماد وضمان الجودة

ورقة بحثية: منشورة في مجلة الأكاديمية الليبية - طرابلس

د. مصطفى أحمد بن حكومه

مدير مكتب ضمان الجودة والاعتماد
بفرع الأكاديمية الليبية - مصراتة

المستخلص

تبين من خلال مراجعة العديد من الدراسات الأجنبية والعربية أن تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة بنجاح في مؤسسات التعليم على المستوى العالمي عموماً وفي جامعاتنا بوجه خاص يواجه العديد من العقبات والمشكلات التي قد يرجع بعضها إلى ما تتطلبه من تغيير ثقافي وإمكانات مادية وتكنولوجية وقد يرجع بعضها إلى كينونة المفهوم والتي انبثقت وتبلورت في المجال الصناعي.

ومن أجل ذلك اتجهت الكثير من الدول لإنشاء هيئات النوعية والاعتماد في التعليم العالي، لتشرف على الجودة والنوعية في الجامعات، وتعتمد البرامج والتخصصات فيها، والكلام على النوعية والاعتماد يستوجب تعريف هذه المصطلحات في إطارها العلمي. كما أن هناك بعض النماذج والتجارب والخبرات لبعض الدول في تطبيق نظام الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الجامعي يمكن الاستفادة منها.

وحتى تكون كليات الهندسة بالفعل جاهزة لتطبيق الاعتماد وضمان الجودة، وجب أن تقوم بتطوير ذاتها وفقا لما يتطلبه الاعتماد وضمان الجودة، وصولاً إلى ثقة المجتمع بها وبمخرجاتها، وحتى تكون قادرة بالفعل على مواجهة مختلف التحديات والمتغيرات، جاءت فكرة هذه الدراسة والتي تهدف إلى وضع مقترحات لتطوير كليات الهندسة بليبيا في ضوء معايير الاعتماد وضمان الجودة.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها فقد تم تطوير استبانة خاصة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة التي تمثلت في ست كليات للهندسة تابعة للجامعات بليبيا وهي (عمر المختار، بنغازي، سرت، مصراتة، الزاوية، المرقب) بكافة مكوناتها، من سياسات ولوائح وأنظمة متعلقة بقبول الطلاب وأنشطتهم والخدمات المقدمة لخريجي الكليات، وتعيين وتنمية مهنية لأعضاء هيئة التدريس، وبرامج ومقررات تعليمية وتدريب ميداني وتقويم، وقيادة وإدارة ورضا وظيفي، وموارد مالية ومادية وتقنية، وبحث علمي، وخدمة المجتمع، إضافة إلى ما يتعلق بضمان الجودة من آليات وإجراءات يتم إتباعها. وتم اختيار الأشخاص الممثلين من فئة (العمداء، ومدراء وحدات الجودة، ومدراء مكاتب الشؤون الإدارية، وشؤون الطلاب، ومسؤولي المكتبات).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ في تقدير أفراد العينة لمعايير ضمان الجودة تبعاً لاختلاف الكلية التي ينتمون إليها، فقد أظهر التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الحالية أن أعلى المتوسطات في المحاور التي توجد بها فروق ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.05$ (التخطيط الاستراتيجي) و (الموارد وخدمات التعليم) و(الطلاب والخريجون) و(برامج التعليم والتعلم) في تقدير أفراد العينة لمعايير ضمان الجودة تبعاً لاختلاف الكلية التي ينتمون إليها إحصائية كانت لصالح كلية الهندسة بجامعة مصراتة. أما عن المجالات مجتمعة فقد بين نتائج الدراسة أن مستوى المعنوية المشاهد له أصغر من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثين أعطوا تقييم عدم تحقق المجالات مجتمعة لمتطلبات ومعايير ضمان الجودة، وقد حصلت المجالات مجتمعة على متوسط حسابي (1.64) ووزن نسبي (52.66) وهو ينحصر بين (33% - 55.33%) المعبر على عدم تحقق متطلبات معايير وضمان الجودة.

مقدمة:

يعد التعليم العالي أحد ركائز التعليم والمعرفة، وهذا يتطلب تحسين جودته وضمان نوعيته، وفي ظل عصر العولمة والمنافسة كان لابد من وضع آليات ومعايير لضمان النوعية والجودة في التعليم العالي، بما يتناسب مع المعايير الدولية، وفي الآونة الأخيرة تتعرض مؤسسات التعليم العالي للعديد من المتغيرات، مثل: التعليم عن بعد، التطور الهائل في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الزيادة الكبيرة في حجم تعليم البالغين وأعداد الطلبة بشكل عام، ونمو التمويل الخارجي، بالإضافة إلى أن دور أنشطة البحث العلمي والتطوير قد بدأ في التغير من حيث التطبيق، والتأثير الاجتماعي، والعلاقة بالصناعة والاقتصاد، علاوة على البحث التقليدي والتعليمي [1].

ومن أجل ذلك قد اتجهت الكثير من الدول لإنشاء هيئات النوعية والاعتماد في التعليم العالي، لتشرف على الجودة والنوعية في الجامعات، وتعتمد البرامج والتخصصات فيها، والكلام على النوعية والاعتماد يستوجب تعريف هذه المصطلحات في إطارها العلمي.

ويعد الاعتماد من المصطلحات التي ظهرت حديثا كاستراتيجية وصيغة لضمان الجودة في التعليم، وتستهدف الوصول إلى قبول المستوى العلمي للمؤسسة التعليمية ومخرجاتها، خاصة وأن الجودة قد أصبحت من الضرورات الملحة لمواجهة التحديات والمتغيرات الدولية. وقد ظهر الاعتماد لأول مرة خلال العام 1906 بالولايات المتحدة الأمريكية، وتقوم فكرته الأساسية على أنه من حق المجتمع أن يتأكد من أن مؤسساته تقوم بدورها الذي أنشأت من أجله على أكمل وجه، وعرّف بأنه: «عملية تقييمية تقوم بها مؤسسة خارجية للمؤسسات التعليمية وبرامجها وصولاً بها إلى الجودة والاعتراف» [2].

وفي ليبيا هناك محاولات جادة لضمان الجودة وتطبيق معايير الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي، حيث أصدرت اللجنة الشعبية العامة (سابقاً) القرار رقم 164 للعام 2006 بشأن إنشاء مركز ضمان جودة واعتماد مؤسسات التعليم العالي، بهدف نشر ثقافة الجودة واقتراح السياسة العامة لتقويم الأداء وضمان الجودة والاعتماد، ومن هذا المنطلق فقد ركزت اللجنة الشعبية العامة للتعليم العالي (سابقاً) على الجودة، وأنشأت إدارة لمراقبة الجودة، وأصدرت تعليمات بشأن إنشاء مكاتب لمراقبة الجودة بالجامعات، وشكّلت لجنة لوضع معايير الاعتماد محليا، انتهت إلى وضع وثيقة معايير نظام الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي، وشملت أسس تصنيف مؤسسات التعليم بليبيا ومعايير الاعتماد ودليل التقييم ومراحل الاعتماد ونماذج طلب الاعتماد المؤسسي والبرنامجي [3].

فكليات الهندسة هي إحدى الكليات الليبية التي تأسست عام 1961 والتي تحرص على أن تكون متميزة بين نظيراتها من الكليات العالمية وتساهم في تطوير المجتمع المحلي وذلك من خلال التفاعل المستمر مع مختلف قطاعاته وتوفير الكفاءات المتخصصة لتطوير الاقتصاد الليبي والعالمي. فقد ورثت تركة قديمة من المشكلات التي عانت منها مؤسسات التعليم الهندسي، من ضعف في سياسة القبول إلى ضعف الكفاءة بها، وانفصالها عن متطلبات التنمية وتدني نوعية خريجيها، والنقص الواضح إضافة إلى ضعف كفاءة أعضاء هيئة التدريس بها وغيرها من المشكلات، وحتى تكون كليات الهندسة بالفعل جاهزة لتطبيق الاعتماد وضمان الجودة، وجب أن تقوم بتطوير ذاتها وفقا لما يتطلبه الاعتماد وضمان الجودة، وصولاً إلى ثقة المجتمع بها وبمخرجاتها، وحتى تكون قادرة بالفعل على مواجهة مختلف التحديات والمتغيرات، جاءت فكرة هذه الدراسة والتي تهدف إلى وضع مقترحات لتطوير كليات الهندسة بليبيا في ضوء معايير الاعتماد وضمان الجودة.

مفهوم ضمان الجودة بالتعليم العالي:

إن مصطلح ضمان الجودة أو توكيد الجودة Quality Assurance قد أدخل بمفردات التعليم العالي في العقد الأخير من القرن العشرين تقريبا، ومع وجود مفاهيم وتعريفات كثيرة لضمان الجودة، فهي تشمل كل السياسات والمقاييس والأفعال المخططة التي يتم من خلالها تحقيق وتطوير جودة التعليم العالي [4].

ويعرف « ضمان الجودة » على انه « جميع الإجراءات والخطط والمنهجية التي يتم إتباعها داخل المؤسسة التعليمية بهدف تلبية متطلبات الجودة ، وتؤكد ثقة العملاء بأن الخدمة المقدمة تلبي متطلباتهم»[5].

مفهوم الاعتماد:

تعددت مفاهيم الاعتماد وحظيت بالكثير من الآراء التي اختلفت حول وضع مفهوم محدد له، ففي اللغة العربية يشير إلى عمد الشيء: عمداً، أي أقام بعماد ودعمه، وعمد الشيء: قصده واعتمد الشيء وعليه اتكأ [6].

وفي اللغة الإنجليزية مصطلح اعتماد Accreditation، فقد ورد بمعنى اتكال أو استناد أو ثقة (dependence, trust , confidence)، وورد أيضا بمعنى إقرار أو موافقة أو قبول (Authorization , sanction , approval) [7]، ومن حيث المعنى الاصطلاحي فهناك العديد من التعريفات للاعتماد نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:-

- الاعتماد هو العملية التي تقوم من خلالها المؤسسة التعليمية بتطبيق المعايير التي تضعها وكالة الاعتماد، ويمكن أن يطبق على مستوى المؤسسة ككل أو البرامج المتخصصة داخل المؤسسة [8].
- هو صيغة أو شهادة لمؤسسة أو برنامج تعليمي مقابل استيفاء معايير تصدرها هيئات ومنظمات أكاديمية متخصصة على المستوى المحلي والإقليمي ، بما يؤهلها لنيل ثقة الوسط الأكاديمي والجمهور المستهدف [9].
- الاعتماد يعد عمل خارجي لهيئة مستقلة تعمل على تقييم نوعية أداء الجامعات, أو جزء من أجزائها [10].
- هو الاعتراف بأن برنامج تعليمي معين أو مؤسسة تعليمية وصلت إلى مستوى معياري محدد من قبل هيئة مسؤولة عن الاعتماد, ويرتبط فكر الاعتماد ارتباطاً وثيقاً بمبادئ الجودة, كما يرتبط مع مفاهيم أخرى كالاعتراف والترخيص [14].

ويمكن أن نجمل جملة من الركائز الأساسية لفلسفة الاعتماد في الشكل الآتي :[11](1)

شكل رقم (1): الركائز الأساسية لفلسفة الاعتماد

أنواع الاعتماد وضمان الجودة بالتعليم العالي:



وفق العديد من الكتابات التي تناولت موضوع أنواع الاعتماد وضمان الجودة ، فانه يمكن تصنيفه وفق معيار صفة الاعتماد وضمان الجودة إلى خمسة أنواع ، وكذا تصنيفه وفق معيار موضوع الاعتماد وضمان الجودة إلى ثلاثة أنواع ، كما هناك تصنيف خاص بالولايات المتحدة الأمريكية، وهي كما يلي :-

أولا : التصنيف حسب صفة الاعتماد وضمان الجودة [9]:

1- الاعتماد « Accreditation»

وهو تقييم جودة البرامج أو المؤسسات في ضوء معايير يتم الاتفاق عليها ويكون الالتزام بهذه المعايير تطوعيا للحصول على اللقب من الجهات المانحة للاعتماد.

2- الشهادة أو الإجازة المهنية « Certification»

وهي شهادة تمنح للمؤسسة أو الفرد في ضوء امتلاكها برامج تتوافر فيها المعايير المتفق عليها للتأهيل والملائمة للعمل في مجال معين، أو هي شهادة يحصل عليها خريج برنامج مهني لا يؤدي إلى درجة جامعية.

3- الترخيص أو التصريح « Permission, Licensing»

هو منح الفرد أو المؤسسة التصريح لممارسة مهام صغيرة على درجة ملائمة من الكفاءة مثل الترخيص لاستخدام برامج أو تعليم القيادة أو تعليم الحاسب الآلي.

4- الاعتراف المؤسسي المحلي « Recognition»

هو الاعتراف الذي تمنحه عادة الحكومات للمؤسسات التعليمية .

5- المعادلة « Equivalence»

هي أليه داخلية بأي جامعه لتسهيل الانتقال للطلاب بين الجامعات.

ثانيا: التصنيف حسب موضوع ومجال الاعتماد وضمان الجودة.

تعددت الآراء حول تقسيم الاعتماد وضمان الجودة حسب موضوعه ، فهناك من يرى انه يقسم إلى قسمين فقط ,وآخرين يرون أن الاعتماد وضمان الجودة ينقسم إلى ثلاثة أقسام , إلا انه وفي ضوء ما تناولته معظم الكتب يمكن توضيح أنواع الاعتماد وضمان الجودة لمؤسسات التعليم الجامعي على النحو الآتي:

1. المؤسسي أو العام «Institutional Accreditation»

وهو يركز على تقييم أداء المؤسسة التعليمية بصورة شاملة من الناحية الأكاديمية، والحياة الطلابية، والتمويل، والخدمات، والفاعلية المؤسسية، وإقرار أهليتها على تقديم خدمات تعليمية طبقا لمعايير محددة، ويقصد به إعطاء ترخيص للمؤسسة يؤهلها للانضمام إلى اتحاد المؤسسات المماثلة، ويقوم هذا النوع من الاعتماد وضمان الجودة على أساس أن المؤسسة تحقق أكبر قدر ممكن من أهدافها، وأن لديها من المصادر والموارد ما يمكنها من الاستمرار، ويشمل الاعتماد وضمان الجودة المؤسسي بشكل متكامل (الإدارة، القبول، أعضاء هيئة التدريس، الشؤون الطلابية، الموارد المالية، التحصيل، .. الخ) ويعد هذا النوع هو القاعدة الأساسية التي يبني عليها النوع الذي يليه من الاعتماد وضمان الجودة [12].

ويركز الاعتماد المؤسسي على استخدام معايير نوعية تؤكد على تحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها، ويعد الاعتماد المؤسسي ضمان لثقة المجتمع التربوي والجمهور العام في أداء وجودة وتكامل والمؤسسة، على أن يكون لها أهداف محددة بوضوح وملائمة، وان تمتلك موارد وإمكانيات وهيئة تدريس ودعم وتنظيم يمكنها من تحقيق أهدافها والقدرة على الاستمرار [13].

2- البرنامجي أو المتخصص"Specialized or programmatic Accreditation:

وهو يركز على تقييم البرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة التعليمية ، ويمنح للبرامج المتخصصة بعد حصول المؤسسة التعليمية على الاعتماد وضمان الجودة المؤسسي ، وبعد تخريج الدفعة الأولى بسنة واحدة، وذلك من أجل ضمان الحصول على تقويم متكامل وفحص دقيق لكل ما يتعلق بالبرامج الدراسية، وأعضاء هيئة التدريس، والطلاب، ومصادر التعليم، أي بمعنى أن هذا النوع من الاعتماد معني بتقويم وحدات أكاديمية، أو كليات أو مدارس، أو قسم داخل المؤسسة، أو برامج داخل المؤسسة ذاتها [14].

3- المهني « Professional Accreditation »

ويقصد به الاعتراف بالكفاية لممارسة مهنة معينة في ضوء معايير تقوم بوضعها هيئات ومنظمات مهنية متخصصة، أي بمعنى أن هذا النوع من الاعتماد وضمان الجودة يختص بالاعتراف بجودة وأهلية الأشخاص لممارسة المهن المختلفة، كالعلوم الطبية والهندسية، والتربوية، وغيرها [14].

ومما سبق يمكن أن نحدد أنواع الاعتماد وضمان الجودة في الشكل التالي:-

كل رقم (2): أنواع الاعتماد وضمان الجودة

خلاصة النتائج:

أن أفراد عينة الدراسة يرون أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**الرؤية والرسالة**) كان بدرجة متوسطة وبوزن نسبي (62.66%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **أحياناً**، كما أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات



معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**الأهداف الاستراتيجية**) بدرجة ضعيفة، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**، فبلغ الوزن النسبي لهذا المجال (53.66%). أما مجال (**الخطة التنفيذية**) فقد كشفت نتائج الدراسة أن تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة لهذا المجال بدرجة عالية وبوزن نسبي (74.00%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **نعم**. وبينت نتائج الدراسة أن تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**الهيكل التنظيمي**) بدرجة عالية، وبوزن نسبي (79.33%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **نعم**. وأظهرت نتائج الدراسة

أن تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**القيادة والحوكمة**) بنسبة ضعيفة وبوزن نسبي (42.66%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**. وبينت نتائج الدراسة أن تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**الإدارة**) بنسبة عالية وبوزن نسبي (78.66%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **نعم**. وكشفت نتائج الدراسة أن تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**الموارد المالية والمادية**) بنسبة ضعيفة وبوزن نسبي بلغ (41.66%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**. وكشفت نتائج الدراسة أن تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**الموارد التقنية**) بنسبة متوسطة وبوزن نسبي بلغ (56.85%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **أحياناً**. كما بينت نتائج الدراسة أن تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**خدمات التعليم والتعلم**) بنسبة ضعيفة وبوزن نسبي بلغ (54.00%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**. ويرى أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**الكفاية والكفاءة**) كان بدرجة عالية وبوزن نسبي (81.33%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **نعمً**. كما يرى أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**التنمية المهنية**) كان بدرجة ضعيفة وبوزن نسبي (43.66%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**. ويرى أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**تقييم الأداء والرضا الوظيفي**) كان بدرجة ضعيفة وبوزن نسبي (46.66%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**. ووفقاً لاستجابة أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**سياسة القبول والتحويل**) كان بدرجة متوسطة وبوزن نسبي (60.00%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **أحياناً**. كما بينت نتائج أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**الدعم الطلابي والأنشطة**) كان بدرجة ضعيفة وبوزن نسبي (50.66%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**. ويرى أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**رضا الطلاب والتقويم**) كان بدرجة ضعيفة وبوزن نسبي (52.66%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**. كما يرى أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**خدمات الخريجين**) كان بدرجة ضعيفة وبوزن نسبي (44.33%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**. ويرى أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**البرامج والمقررات**) كان بدرجة متوسطة وبوزن نسبي (55.33%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **أحياناً**. وكشفت نتائج أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**التعلم والتعليم**) كان بدرجة ضعيفة وبوزن نسبي (48.33%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**. وبينت نتائج أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**التدريب الميداني**) كان بدرجة ضعيفة وبوزن نسبي (48.00%)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**. وكشفت نتائج أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**الدراسات العليا**) كان بدرجة ضعيفة وبوزن نسبي (**39.00%**)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**. ويرى أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**أنشطة البحث العلمي**) كان بدرجة ضعيفة وبوزن نسبي (**41.00%**)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**. كما يرى أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**خدمة المجتمع والبيئة**) كان بدرجة ضعيفة وبوزن نسبي (**44.33%**)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**. ويرى أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**تقويم الأداء والفاعلية التعليمية**) كان بدرجة ضعيفة وبوزن نسبي (**48.00%**)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**. وأظهرت نتائج أفراد عينة الدراسة أن درجة تحقيق كليات الهندسة بليبيا لمتطلبات معايير الاعتماد وضمان الجودة في مجال (**نظام ضبط وضمان الجودة**) كان بدرجة ضعيفة وبوزن نسبي (**54.66%**)، حيث يشير إلى درجة تحقيق **لا**.

وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ في تقدير أفراد العينة لمعايير ضمان الجودة تبعاً لاختلاف الكلية التي ينتمون إليها، فقد أظهر التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الحالية أن أعلى المتوسطات في المحاور التي توجد بها فروق ذات دلالة عند مستوى $\alpha = 0.05$ ((التخطيط الاستراتيجي) و(الموارد وخدمات التعليم) و (الطلاب والخريجون) و (برامج التعليم والتعلم) في تقدير أفراد العينة لمعايير ضمان الجودة تبعاً لاختلاف الكلية التي ينتمون إليها إحصائية كانت لصالح كلية الهندسة بجامعة مصراتة. أما عن المجالات مجتمعة فقد بين نتائج الدراسة أن مستوى المعنوية المشاهد له أصغر من ($\alpha = 0.05$)، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثين أعطوا تقييم عدم تحقق المجالات مجتمعة لمتطلبات ومعايير ضمان الجودة، وقد حصلت المجالات مجتمعة على متوسط حسابي (1.64) ووزن نسبي (52.66) وهو ينحصر بين (33% - 55.33%) المعبر على عدم تحقق متطلبات معايير وضمان الجودة.

التصور المقترح لمشروع تطوير كليات الهندسة بليبيا

شكل رقم (3): التصور المقترح لمشروع تطوير كليات الهندسة بليبيا

أهداف المشروع:

1. ضمان جودة التعليم والتحسين المستمر ورفع كفاءة أداء مؤسسات التعليم العالي مما يودي إلى كسب ثقة المجتمع في قدرة الخرجين وكفاءتهم على المستوى القومي والدولي وهذا من خلال تأهيل



الجامعات الليبية للحصول على الاعتماد.

2. تعرف مدى انتشار ثقافة الجودة بين كليات الهندسة بالجامعات الليبية.

3. التوصل إلى مؤشرات دالة لتقويم أداء نظام الجودة الداخلية بكليات الهندسة.

4. مراجعة المؤشرات المستخرجة مع مؤشرات مركز ضمان الجودة والاعتماد الليبي.

5. تعرف أهم العوائد التى تحققها الكليات فى إطار عناصر تقويم الأداء كما حددت بالدراسة.

6. تعرف السلبيات والإيجابيات التى تواجه تنفيذ المشروع فى بعض الكليات حتى يمكن تدعيمها أو تلافيها.

7. تقديم مقترحات لأي متخذي القرار لتعديل المسار لتحقيق المردود المعياري لنظام الجودة الداخلية بالكليات.

8. تبادل الخبرات والأفكار الخاصة بتقويم العملية التعليمية والاستفادة منها في تحقيق التطوير المنشود

9. تحديد جوانب القوة والضعف في الإمكانيات والبرامج الدراسية التي تقدمها الكليات وتقديم المقترحات والوسائل المناسبة للتغلب عليها ووضع خطط العمل بتوقيتات ومسؤوليات وتحديد الإمكانيات اللازمة لها.

10. متابعة تطوير الكليات لبرامجها ولوائحها للوصول بخريجيها إلى مستوى متميز بين خريجي الكليات المناظرة في الجامعات بما يحقق لهم القدرة التنافسية العالية في سوق العمل.

11. العمل على إيجاد قنوات اتصال مع الهيئات القومية والدولية التي تهتم بتقويم الأداء في التعليم الجامعي لتبادل الخبرة بما يطور من أداء العملية التعليمية بالكليات.

محاور المشروع:

- **المحور الأول: رسالة المؤسسة وأهدافها:**

حيث ينبغي على المؤسسة أن تمتلك رسالة واضحة ومعلنة تعكس رؤيتها التعليمية، كما ينبغي عليها ترجمة هذه الرسالة إلى أهداف واضحة قابلة للتحقيق والقياس، فيما يتعلق بدورها ونشاطها في مجال التعليم العالي والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

- **المحور الثاني: الهيكل التنظيمي والقيادة والإدارة:**

ويهدف هذا المحور إلى أن تمتلك الكلية تنظيماً إدارياً يتماشى مع متطلبات التعليم العالي، وبحيث يكون مناسباً لتحقيق أهدافها ومتضمناً الوصف الوظيفي للوظائف المختلفة، وموضحاً لعملياتها المختلفة، إضافة لمهام وواجبات وصلاحيات ومسؤوليات القائمين على تنفيذ الأعمال الأكاديمية والإدارية المختلفة ، ويجب على النظام الإداري أن يعكس رسالة وأهداف المؤسسة.

- **المحور الثالث: البرنامج التعليمي:**

على المؤسسة أن تسعى إلى اتساق مناهجها، وأن تسعى إلى تطبيق طرق التدريس الحديثة، وتوفير البيئة التعليمية المناسبة، وكي تؤكد المؤسسة قدرتها للحصول على اعتماد برامجها لابد من الإيفاء بمجموعة من المتطلبات التي منها: أهداف البرنامج التعليمي يجب أن ترتبط مع رسالة وأهداف المؤسسة، وان تتلاءم هذه الأهداف مع احتياجات سوق العمل، وان يكون هناك تكامل بين البرامج والتخصصات المختلفة، وان تتوافر الموارد المالية والبشرية والتعليمية الكافية، وأن يتسم الطلاب الملتحقين بالبرنامج بالقدرات والاستعدادات المناسبة، وضمن هذا المحور شروط القبول، ومتطلبات إتمام الدراسة بكل برنامج، والمناهج الدراسية التي يتضمنها، والتدريب العملي، إضافة إلى التقويم والإرشاد، سواء على مستوى برامج الدراسات الجامعية أم الدراسات العليا.

- **المحور الرابع: هيئة التدريس:**

على المؤسسة أن تقوم بتطبيق الممارسات الجيدة الآتية لتحقيق أهدافها والإيفاء بمتطلبات هذا المحور التي تتمثل في:

- السياسات المناسبة لاستقطاب واختيار وتعيين العدد المناسب من أعضاء هيئة التدريس المتفرغين والمتعاونين لكل تخصص وبرنامج أكاديمي.
- الخطط والبرامج الواضحة والمحددة للتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس وتطوير كفاءاتهم العلمية والتعليمية والبحثية.
- إجراءات الترقية والمكافآت والحوافز والشكاوى والتظلم والحقوق والواجبات كافة.

- **المحور الخامس: خدمات الدعم التعليمية:**

يجب على المؤسسة أن تضع أهداف واضحة ومحددة لخدمات الدعم التعليمية، إضافة إلى المتابعة المستمرة من اجل تطوير هذه الخدمات بالشكل المناسب، وتسهيل سبل الوصول إليها، لدعم وإنجاح البرامج التعليمية والمناهج، وتشمل خدمات الدعم التعليمية (المكتبة ومصادر التعلم المتعلقة بها من الكتب والدوريات المطبوعة والإلكترونية، وموارد تقنيات التعليم ، وموارد أنظمة تقنيات المعلومات، والخدمات الفنية المساندة مثل الأجهزة التعليمية والمرافق المتخصصة كالمختبرات والوسائل السمعية البصرية، والمعامل الهندسية، وخدمات النسخ والتصوير وشراء الكتب الدراسية).

- **المحور السادس: الشؤون الطلابية:**

يجب أن تسعى المؤسسة إلى التطوير العلمي والفكري والأخلاقي والثقافي والاجتماعي والرياضي للطلاب، وبما يتناسب مع رسالتها وأهدافها، واحتياجات ورغبات وطموحات الطلاب، وتعزيز قدراتهم على الانخراط في سوق العمل، ومن هذا المنطلق يجب أن يتضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة وحدة إدارية مسؤولة بشكل مباشر عن تخطيط وتنفيذ خدمات التنمية الطلابية، والتي تشمل القبول والتسجيل، والإرشاد الأكاديمي، والأنشطة الطلابية، وتظلم الطلاب، وتخطيط وتقييم الخدمات المقدمة للطلاب، والتعليم المستمر والأنشطة الإعلامية

والثقافية، والخدمات الصحية.

- **المحور السابع: المرافق:**

يجب أن تكون مرافق المؤسسة متلائمة مع الأنشطة التعليمية التي تقدمها، وان تتوافر بها (الملاعب - المسارح - المتاحف - المساجد - مواقف السيارات - خدمات النقل) وأن تحتفظ المؤسسة بالمخططات والخرائط الرئيسة لكافة المرافق التابعة للمؤسسة، وتوفر برنامجاً كاملاً لإدارة المخاطر بكافة أصولها الثابتة ومرافقها المختلفة. وأن تكون لها خطة عملية مناسبة للقيام بأعمال الصيانة الوقائية والعلاجية للمباني والمرافق والتجهيزات.

- **المحور الثامن: الشؤون المالية:**

يجب أن يكون لدى المؤسسة ما يكفي من الموارد المالية لتسيير وتقديم الخدمات الإدارية والأكاديمية والبحثية المختلفة، ويجب أن تتمتع مصادر الموارد بالشفافية التامة، كما يجب ألا تؤثر مصادرها في اتخاذ قراراتها وإجراءاتها من خلال الميزانيات والتخطيط المالي الذي تقوم بت الإدارة المالية، والمراجعة المالية.

- **المحور التاسع: البحث العلمي وخدمات المجتمع والبيئة**

على المؤسسة أن تقوم بإدخال البرامج البحثية كجزء لا يتجزأ من عملية التطوير المستمر وخدمة المجتمع في جميع المجالات ذات العلاقة بنشاط المؤسسة من خلال سياسات البحث العلمي المؤسسي، وتمويل البحث العلمي، والعلاقة مع المجتمع، والسمعة المؤسسية، وذلك من خلال تطوير برامج البحث العلمي وخدمة المجتمع، وتخصيص الموارد المناسبة لذلك، وضمان حرية الباحثين في إجراء الأبحاث والتقارير، ووضع برامج للدورات التدريبية والدراسات الفنية والعلمية، وإقامة الندوات والمؤتمرات العلمية.

- **المحور العاشر: ضمان الجودة والتحسين المستمر**

يجب على المؤسسة وبشكل مستمر السعي الدائم لتحسين وتطوير جميع أنشطتها وعملياتها من إدارية وأكاديمية وبحثية، لذا يجب عليها إعداد وتوفير جميع السبل والإمكانات للقيام بعمليات التدقيق الداخلي، على أساس موضوعي وعلمي لأدائها، كوسيلة لمراجعة أنشطتها وبرامجها التي تنفذها، وذلك بشكل دوري لتحديد مدى توافق أهداف ونتائج تلك الأنشطة والبرامج مع رسالة وسياسة وأهداف المؤسسة، ومن الضروري أن يقدم التدقيق الداخلي صورة نقدية للوضع في المؤسسة وبرامجها التعليمية، وتحليلاً لمكامن القوة والضعف بها.

التوصيات:

1. ضرورة تفعيل مكاتب ضمان الجودة والاعتماد في كليات الهندسة وقيادتها من كوادر مؤهلة.
2. توفير متطلبات بيئة الجودة، والاهتمام بنشر ثقافة الجودة الشاملة وتعزيز مفاهيمها بين العاملين في كليات الهندسة، وتهيئة المناخ التنظيمي الملائم.
3. نشر ثقافة الجودة للقيادات أولا لإقناعهم بأهمية التغيير وتحسين الأداء وأهمية معايير الجودة الاعتماد الأكاديمي.
4. اعتماد نظام مالي يتسم بالشفافية وتحمل المسؤولية، مع توفر التمويل اللازم للتوسع والإبداع والبحث العلمي، وتوفير الميزانيات اللازمة لتحقيق تلك الأغراض.
5. ربط الكليات بالمجتمع المحلي والعالمي من خلال سياسات جديدة فعالة.
6. رفع كفاءة وخبرة العاملين في كافة المجالات من خلال توفير التدريب والتأهيل المناسبين محليًا وعالميًا.
7. تعزيز التواصل والترابط والتعاون بين الكليات الهندسية ومؤسسات المجتمع المحلي والعربي والعالمي بهدف الاستفادة من الخبرات المحلية والدولية في إطار الجودة الشاملة والتميز.
8. إتاحة الفرصة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب في المشاركة بالقرارات التي تخصهم تخطيطا وتنفيذا.
9. ضرورة تبنى سياسات تهتم بالخريجين والعمل على توفير فرص عمل إنتاجية تستفيد منها فئة الخريجين لاندماجهم في المجتمع.
10. تكثيف الاهتمام بنوعية جودة المقررات والوسائط التعليمية والتخصصات والبرامج الأكاديمية من حيث الإعداد والإخراج لملاءمة مستحدثات العصر الحالي.
11. إشراك أعضاء هيئة التدريس بالقسم في وضع الخطط والسياسات والإجراءات والعمليات لتحسين وتطوير الجودة، وفي وضع الميزانيات السنوية الخاصة به.
12. عمل قواعد الكترونية متطورة للبيانات والمعلومات الخاصة بالكلية وتمكين منتسبيها من الاستفادة منها في اتخاذ القرارات الخاصة بتحسين وتطوير الجودة به، ويتم تحديثها بصورة مستمرة.
13. التأكد من الكتب والمراجع الدراسية المستخدمة تعد حديثة ومتطورة.
14. عمل تقارير سنوية دورية لتقويم المقررات الدراسية والبرنامج التعليمي تعد مرجع لعمليات تحسين الجودة وتطويرها.
15. القيام بمسح أراء أعضاء هيئة التدريس والطالبات لمعرفة مدى فعالية أساليب التعلم والتدريس، وإجراءات التقويم والخدمات الطلابية وجودة المباني والقاعات والمختبرات والتجهيزات الأخرى لتحديد أوجه القصور والضعف ووضع آليات لتحسين جودتها وتطويرها.
16. العمل على بناء الشراكات الأكاديمية مع مؤسسات المجتمع المستفيدة من مخرجات البرنامج التعليمي الهندسي لدعم التدريب الميداني، وعمل الطلبة لبعض الوقت بهذه المؤسسات، وتزويد القسم بآرائه حول مخرجاته من الطلبة والبحوث والخدمات المتعددة.
17. إثراء المكتبات بكافة المراجع والكتب الحديثة والدوريات ... الخ

مع توفير خدمة الإنترنت لتخدم الطلاب والعاملين بشكل يحقق المنفعة وتعزيز البحث العلمي.

18. توفير الموارد والتسهيلات والتجهيزات الكافية لتشجيع مشاركة أعضاء هيئة التدريس مع مثيلهم بالجامعات المحلية والعالمية لتقديم مشروعات بحثية مشتركة، والتي تساند أيضًا قيام الطلبة وأعضاء هيئة التدريس بالكلية بالأنشطة البحثية.

قائمة المراجع:

1. **شحاتة**، حسن : نحو تطوير التعليم في الوطن العربي بين الواقع والمستقبل، سلسلة آفاق تربوية متجددة، ط 1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة ، 2003، ص17.

2. **ستيف** ليلى: نحو معايير مهنية لاعتماد مؤسسات إعداد المعلمين نموذج نكاتي(NCATE)، اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن): الجودة في التعليم العام، ترجمة صالح بن عبد العزيز النصار، القصيم، 15 – 16 مايو 2007، ص ص 5 – 7.

3. **اللجنة الشعبية العامة للتعليم العالي** (سابقاً) : تقرير عن قطاع التعليم العالي، وثيقة من موقع اللجنة الشعبية العامة للتعليم العالي في :- http://www.higeredu.gov.ly بتاريخ 2012-03-12.

4. **البهواشي**، السيد عبد العزيز، «الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي»، القاهرة: مكتبة النهضة العربية، 2007، ص 16.

5. **Rama** , Kondapalli : " Assessment and Accreditation of Teacher Education Institutions, a Strategic Step to Improve Teacher Quality National Assessment, Accreditation Council (NAAC), Bangalore, p6, at http://www.naacindia .com.

6. **سلامة**، عبد العظيم حسين، وإبراهيم، محمد عبد الرازق، «معايير اعتماد المعلم في ضوء بعض الاتجاهات العالمية الحديثة»، **مجلة مستقبل التربية العربية**، المجلد الثامن، العدد (24)، يناير 2002، ص ص 9 – 68.

7. **البعلبكي**، روحي منير: **قاموس المورد**، الطبعة (13)، بيروت، دار العلم للملايين، 2000، ص 129.

8. **Emmanuel** , Topa Makoju: "Quality Assurance Practices in Nigerian Teacher Education", Paper in the Roundtable on Teacher Education – Innovations in Teacher Education: International Practices of Quality Assurance , Editors.

9. **الدهشان**، جمال على، «الاعتماد الأكاديمي: الخبرة الأجنبية والتجربة المحلية»، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2007.

10. **Huai**, Nathan Jiang : " Quality Assurance in Australian Universities " , A Study of Quality Assurance in Undergraduate Education at University of Culture in 2005 , a Thesis Submitted in Fulfillment pf the Requirements for the Award of the Degree Doctor of Education , Faculty of Education , University of Wollongong , 2007 , p 32.

11. **مجاهد**، محمد عطوة، والمتولي اسماعيل بدير، "الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي مع التطبيق على كليات التربية"، المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع،2006.

12. **أبو الحسن**، بدري أحمد علي، وعنتر، محمد احمد عبد العال، «خبرات بعض دول جنوب شرق أسيا في تطبيق نظام الاعتماد بمؤسسات التعليم الجامعي وإمكان الإفادة منها بجمهورية مصر العربية: رؤية مستقبلية»، **مجلة كلية التربية بالفيوم** , العدد (6) , مارس 2007 , ص ص 159 -162.

13. **Ronald, L**. Baker : " Evaluating Quality and Effectiveness : Regional Accreditation Principles and Practices " , The Journal of Academic Librarianship , Vol.28,no.1/2,January – March2002 , pp 3 – 7.

14. **Harvey, L** :"The power of Accreditation: viewer of Academics" Workshop European Network for Quality Assurance in Higher Education, Accreditation Models in Higher Education Experience and perspective, printed by Multiprint, Helsinki, Finland , 2004 . pp 5-19.

تطوير مجلة عالم الجودة





هدف طموح

م .د. سعيد بن حمود الزهراني

نائب رئيس تحرير المجلة

للتواصل : 2inarhazlas@

التطوير هدف طموح يسعى الجميع إلى تحقيقه ، ومن هذا المنطلق نحاول بذل الجهود لتطوير مجلة عالم الجودة ضمن مراحل التطوير والتحديث .

نسعى لتقديم رسالة إعلامية متميزة ، والرقي بمستوى الأداء ، لتكون هذه المجلة المتخصصة نافذة معرفية للمستهلك ولكل العاملين بإدارة الجودة ، ويسعدنا إن نساهم بفاعلية في توعية وإرشاد وتثقيف المجتمع بأسلوب سهل وبسيط حيث يتم إدخال زوايا جديدة للمجلة ومن ضمن تلك الزوايا « نبذة عن مؤتمر » كما نقوم من ضمن صفحات المجلة بتناول قضايا وشؤون المستهلك ، والتى تساهم في الحفاظ على صحته وسلامته ، إلى جانب تعريفه بحقوقه وواجباته .

والتواصل معه بصفة مستمرة ، إضافة إلى نشر آخر التطورات والمستجدات في مجال الجودة وإجراءات وتقويم المطابقة ، ونأمل أن تساهم هذه الجهود في تعزيز ثقافة الجودة ورفع مستوى الجودة (منتجات – خدمات – أداء) في مختلف القطاعات الحكومية والخاصة باعتبارها الركيزة الأساسية للتطوير والتحسين المستمر ودفع عجلة التنمية في الوطن العربى .

وإنه لمن دواعي سرورنا أن تلتقى وجهات نظر القراء الكرام اتجاه هذا التطور ، كما نأمل موافاتنا بما يرونه من مرئيات وملاحظات ، ونحن على استعداد تام لدراستها ، لتقديم أفضل خدمة إعلامية وتوعوية للقراء الكرام .

وختاماً نسأل الله سبحانه وتعالى أن نكون عند حسن ظن الجميع ، كما ندعوه عز وجل أن يعيننا على إنجاز هذه الرسالة النبيلة وأن يكون أداؤنا أقرب ما يكون من الجودة والإتقان .

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،،،،

